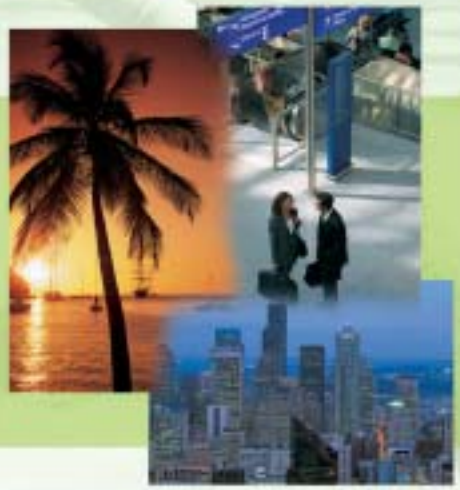
# ARBITRALE UITSPRAKEN

# 1995-1998

# SENTENCES ARBITRALES

*Samenvattingen, trefwoorden en categorieën*
*Résumés, mots-clés et catégories*

## Geschillencommissie Reizen vzw
## Asbl Commission de Litiges Voyages



In samenwerking met de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
En collaboration avec le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

# ARBITRALE UITSPRAKEN

# 1995-1998

# SENTENCES ARBITRALES

©2002

Wettelijk depot:
Depot légal: D/2003/2295/38

v.u. : GCR, Hans De Coninck, Koning Albert II-laan 16-1000 Brussel
e.r. : CLV, Hans De Coninck, Bd. Du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles

Impression: Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Drukwerk: Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

181-03

# Voorwoord

Meer dan 800 uitspraken van de Geschillencommissie Reizen, dit is het resultaat van 5 jaar werking en inzet van de Geschillencommissie Reizen (GR). Een privé-initiatief waarin zowel de verbruikersverenigingen (Arcopar en de Verbruikersunie Test-Aankoop) als de reissector (ABTO, BTO, FBAA, UNISTAR, UPAV en VVR)* op paritaire wijze vertegenwoordigd zijn.

Sinds april 1993 wordt de Commissie officieel erkend en gesteund door de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Sedert 1999 wordt de Commissie eveneens gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Justitie.

De vzw GR streeft er niet alleen naar om, via duidelijke en eerlijke reisbrochures en reiscontracten (o.a. model van algemene reisvoorwaarden) zoveel mogelijk reisklachten te voorkomen, maar stimuleert ook zowel de reizigers als de reiswereld om eventuele reisklachten, indien mogelijk, in der minne te regelen. Slechts wanneer dit niet lukt, ontstaat er een "geschil" dat door de Geschillencommissie Reizen op een bindende (en in principe definitieve wijze) kan worden beslecht.

De geschillencommissie is een paritair samengesteld arbitraal college, dat bestaat uit l of 2 vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de verbruikers. Het arbitraal college wordt voorgezeten door een onafhankelijke persoon die doctor of licentiaat in de rechten is.

De arbitrale procedure verloopt volgens de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage (art. 1676 tot 1723 Ger. W.) en volgens het Geschillenreglement van de GR.

De GR staat thans open voor alle verbruikersreizigers, die hun reis via een reisbureau hebben geboekt, evenals voor alle reisagenten, lid of geen lid van één van de beroepsverenigingen.

Dit evenals het feit dat de GR met de jaren uitgegroeid is tot een doeltreffend en volwaardig alternatief voor de klassieke rechtbanken, heeft tot gevolg dat zij als "openbare dienstverlener" aan haarzelf, aan haar leden en aan de publieke opinie rekenschap verschuldigd is over haar werking en resultaten: deze uitgave van de samengevatte beslissingen van de GR, geveld tussen 1995 en 1998, vormt dan ook een welkome aanvulling bij de jaarverslagen van de geschillencommissie.

Zoals u zich kunt voorstellen was het samenvatten van 847 arbitrale uitspraken die in totaal meer dan 4.000 bladzijden "juridische" tekst omvatten - waarvan ongeveer 41 % in het Frans - een monnikenwerk. Dankzij de chronologische rangschikking van de uitspraken binnen 9 hoofdcategorieën, evenals de opstelling van een uitgebreide trefwoordenlijst, die zowel voor juristen als "leken" gemakkelijk toegankelijk en bruikbaar is, vormt deze publicatie dan ook een handige informatiebron en werkinstrument voor reizigers, reiswereld, advocaten, studenten, enz.

PS : De beroepsverenigingen van de reiswereld zijn :
ABTO, Association of Belgian Tour Operators
BTO, Belgian Travel Organisation
FBAA, Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van reisorganisatoren
UNISTAR, Union Professionnelle des Agences Indépendantes
UPAV, Union Professionnelle des Agences de Voyages
WR, Vereniging van Vlaamse Reisbureaus

# Préface

Plus de 800 sentences de la Commission de Litiges Voyages : tel est Ie résultat de 5 ans de travail de l'asbl Commission de Litiges Voyages (CLV), une initiative privée dans laquelle sont représentés paritairement des associations de consommateurs (Arcopar et l'Association des Consommateurs Test-Achats) et Ie secteur du voyage (ABTO, BTO, FBAA, UNISTAR, UPAV etVVR)*.

Depuis avril 1993, l'asbl CLV est reconnue officiellement et beneficie du soutien logistique et financier du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie. Elle est également subsidiée par Ie Service Public Fédéral Justice depuis 1999.

L'asbl CLV vise non seulement a prévenir Ie plus de plaintes possibles via des brochures et des contrats de voyage plus clairs et plus honnêtes (notamment grace au modèle type de conditions générales), mais pousse également les voyageurs et Ie secteur a regier si possible a l'amiable les plaintes éventuelles. Si aucun accord n'est possible - et uniquement dans ce cas - il y a naissance d'un « litige », qui peut être tranche de maniere contraignante (et en principe définitive) par la Commission de Litiges Voyages.

La commission de litiges est un college arbitral composé paritairement d'un ou de deux représentants du secteur des voyages et d'autant de représentants des consommateurs. Il est présidé par une personne indépendante, ayant la qualité de docteur ou licencié en droit.

La procédure arbitrale se déroule selon les dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 a 1723) et selon Ie reglement des litiges de la CLV.

La CLV est actuellement ouverte a tous les consommateurs-voyageurs qui se sont adressés a un bureau de voyage pour la réservation, ainsi qu'a tous les agents de voyage, qu'ils soient membres ou non d'une des associations professionnelles.

Si l'on ajoute que la CLV s'est développée au fil des ans et qu'elle constitue aujourd'hui une alternative efiïcace et complete aux tribunaux ordinaires, on peut véritablement parier de "service public". A ce titre, elle doit rendre compte de son travail et de ses résultats, tant a elle-même et a ses membres qu'a l'opinion publique : cette publication des résumés des sentences prononcées par la CLV entre 1995 et 1998 complete donc utilement les rapports annuels de la commission.

Comme vous pouvez l'imaginer, résumer 847 sentences arbitrales, qui représentent au total plus de 4.000 pages de texte "juridique" - dont environ 59 % en Néerlandais - constituait un véritable travail de bénédictin. Grace au classement chronologique des sentences en 9 grandes catégories, ainsi qu'a une liste détaillée de mots-clefs facilement accessibles et utilisables par les juristes comme par les « profanes », cette publication constitue une source d'information et un instrument de travail pratique pour les voyageurs, Ie secteur du voyage, les avocats, les étudiants, etc.

PS : Les associations professionnelles de l'industrie du tourisme s'appellent:
ABTO, Association of Belgian Tour Operators BTO, Belgian Travel Organisation
FBAA, Federatie van de Belgische Autobus- en Autocarondernemers en van reisorganisatoren
UNISTAR, Union Professionnelle des Agences Indépendantes UPAV, Union Professionnelle des Agences de Voyages WR, Vereniging van Vlaamse Reisbureaus

De lezer weze echter driemaal gewaarschuwd:

1. de uitspraken hebben slechts een richtinggevend karakter, en kunnen dus in geen geval als precedent worden ingeroepen. Zij laten de reizigers en reisagenten (reisbemiddelaars, reisorganisatoren) echter wel toe om de precieze aard en omvang van hun rechten en plichten, evenals de "reisrisico's" beter in te schatten.

2. de uitspraken zijn uiteraard gesteund op de wetgeving die tussen 1995 en 1998 toepasselijk was, voornamelijk de zgn. Reiscontractenwet van 16 februari 1994.

3. de inhoud van de uitspraken is uiteraard het belangrijkst : daarom werden de namen van de betrokken partijen telkens weggelaten, temeer daar de publicatie hiervan statistisch niet significant zou zijn.

Tot slot zou ik iedereen willen danken die heeft meegewerkt aan de verwezenlijking van deze brochure: Sophie Sterckx, algemeen secretaris, het dagelijks bestuur van de vzw GR (Alain Varenne, Claude Pérignon en ondergetekende), de arbiters, voorzitters, juristen, vertalers, studenten, stagiairs, enz. Last but not least dank ik de diensten van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, en met name de heren Robert Geurts en Michel Allardin voor hun logistieke steun zonder dewelke de uitgave van deze brochure niet mogelijk zou geweest zijn.

Hans DE CONINCK
Voorzitter GC

*© Niets in deze uitgave mag -worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welde andere -wijze ook, zonder de schriftelijke toestemming van de dagelijks bestuur van de Geschillencommissie Reizen vzw*

Trois avertissements au lecteur :

1. les sentences n'ont qu'un caractère indicatif et ne peuvent donc en aucun cas être invoquées comme précédents. Elles permettent toutefois aux voyageurs et aux agents de voyage (intermédiaires, organisateurs de voyages) de mieux connaître la nature précise et l'étendue de leurs droits et devoirs, ainsi que les « risques du voyage »,

2. les sentences s'appuient bien entendu sur la législation en vigueur entre 1995 et 1998, et principalement sur la loi sur les contrats de voyages du 16 février 1994,

3. c'est Ie contenu des sentences qui est Ie plus important : les noms des parties concemées ne sont dés lors pas mentionnés, notamment parce que leur publication ne serait pas significative du point de vue statistique.

Pour terminer, j'aimerais remercier tous ceux qui ont participé a la réalisation de certe brochure: Sophie Sterckx, secrétaire général, Ie Bureau de l'asbl CLV (Alain Varenne, Claude Pérignon et Ie soussigné), les présidents de college, arbitres, juristes, traducteurs, lecteurs, étudiants, stagiaires, etc. Enfin, j'adresse également mes remerciements au Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, et en particulier a messieurs Robert Geurts et Michel Allardin pour leur soutien logistique, sans lequel l'édition de cette brochure n'aurait pas été possible.

Hans DE CONINCK
Président CLV

*© Toute reproduction et/ou publication par impression, photocopie, micro-film ou tout autre procédé, est interdite, sauf autorisation écrite du Bureau de l 'asbl Commission de Litiges Voyages.*

# Handleiding

**BELANGRIJK : lees deze handleiding aandachtig, want de toelichtingen zijn onontbeerlijk om snel en efficiënt opzoekingen te doen.**

Deze uitgave bevat de samenvatting van de 847 uitspraken die de arbitrale colleges van de Geschillencommissie Reizen ( GR) gedaan hebben in de periode 1995-1998.

Aangezien de colleges vooral over feiten moeten beslissen, is de juridische argumentatie dikwijls beperkt (meestal zijn de zaken juridisch te omschrijven onder de noemer "aansprakelijkheid van de reisorganisator").

Lel.wel: net als de gewone rechtbanken **is de Geschillencommissie Reizen niet gebonden aan precedenten.** Uitspraken die op het eerste gezicht tegenstrijdig lijken, moeten dan ook elk in hun eigen kader bekeken worden. Geschillen zijn nooit 100% identiek. Vaak speelt de aanpak van het geschil door partijen, nl. de reiziger, de reisorganisator of de reisbemiddelaar, mede een rol in de uitspraak.

De arbitrale colleges kennen dikwijls een schadevergoeding "ex aequo et bono" toe. Dit betekent dat de materiele en/of morele schade niet expliciet becijferd wordt, maar dat een globale vergoeding in alle billijkheid wordt toegekend.

De begrippen reisagent, reisbureau, toeroperator enz., worden dikwijls door elkaar gehaald. Daarom volgende verduidelijking:

> Reisbureau is de term uit het Statuut op de Reisbureaus, om een onderneming aan te duiden die reizen organiseert en/of verkoopt;
> Reisorganisator (afgekort "RO") is het reisbureau dat reizen organiseert (bv. Reis op maat);
> Reisbemiddelaar (afgekort "RB") is het reisbureau dat reizen verkoopt (ook reisagent genoemd).
> Touroperator (afgekort "TO") is de reisorganisator die zijn georganiseerde reizen hoofdzakelijk via de reisbemiddelaars verkoopt. TO is dus een deelcategorie van RO.

Deze uitgave bestaat uit drie delen, die we nu zullen toelichten:

1. de trefwoordenlijst
2. de samenvattingen
3. de categorieën

## 1. Trefwoordenlijst

Om het opzoekwerk gebruiksvriendelijk te maken, hebben we trefwoorden opgesteld. Na elk trefwoord vindt u het dossiernummer van de reeds gedane uitspraken. Door dat nummer in deel 2 van de uitgave te zoeken in het zwarte vakje links bovenaan komt u aan de samenvatting van de uitspraak in kwestie.

# Notice explicative

IMPORTANT :Lisez attentivement cette notice car les commentaires sont essentiels pour effectuer une recherche rapide et efficace.

Cette publication contient Ie resumé de 847 sentences rendues par les colleges arbitraux de la Commission de Litiges Voyages (CLV) pendant la periode 1995-1998.

Les colleges ayant du se prononcer surtout sur des éléments de fait, rargumentation juridique est souvent limitée.

Attention : tout comme pour les tribunaux ordinaires, **la Commission de Litiges Voyages n'est pas liée par les sentences antérieures.** Des sentences qui semblent, a première vue, contradictoires doivent être examinées chaque fois dans leur propre cadre spécifique; les litiges ne sont jamais a 100 % identiques. Souvent la maniere d'aborder Ie litige par les parties c'est-a-dire Ie voyageur, l'organisateur de voyages ou l'intermediaire de voyages joue un röle dans la sentence.

Les colleges arbitraux accordent souvent un dédommagement « ex squo et bono ». Ceci signifie que les dommages matériels et/ou moraux ne sont pas chiffrés de maniere explicite mais qu'une indemnisation globale est accordée en toute équité.

Les notions d'agent de voyages, agence de voyages, tour operateur, etc. sont souvent confondues, d'oü les explications suivantes.

- Agence de voyages est Ie terme utilisé dans Ie statut des agences de voyages pour designer une entreprise qui organisé et/ou vend des voyages ;
- Organisateur de voyages (abrégé « O V ») est l'agence de voyages qui organisé les voyages (ex. voyage sur mesure);
- Intermediaire de voyages (abrégé «IV ») est l'agence de voyages qui vent des voyages (appelé aussi agence de voyages);
- Tour operateur (abrégé «TO») est un organisateur de voyages qui vend principalement ses voyages organisés via un IV. Les TO sont donc une categorie d'OV.

Cette publication comprend trois parties que nous allons détailler :

1. la liste des mots-clés
2. les résumés
3. les catégories

## 1. la liste des mots-clés

Pour rendre la recherche aisée, nous avons établi une liste de mots-clés. Après chaque mot-clé se trouve Ie numero de dossier des sentences déja rendues. Pour accéder au resumé d'une sentence, il suffit de retrouver Ie numero en question dans la partie 2 de cette brochure (les numéros des sentences sont chaque fois indiqués dans une case noire en haut a gauche du resumé).

Het ligt niet voor de hand trefwoorden te vinden, die zowel feitelijke als juridische begrippen kunnen omvatten, en die bovendien voor iedereen begrijpelijk zijn. We raden u dan ook aan het onderwerp dat u interesseert, zo specifiek mogelijk te omschrijven. Daarom zetten we nu de voornaamste soorten klachten op een rijtje, met telkens tussen aanhalingsteken de specifieke trefwoorden, die u in dat verband in onze lijst zal aantreffen.

Accommodatie

«> Let op het onderscheid tussen "hotel(complex)", "club", "appartement", "bungalow", "studio" en "villa". Wij wagen ons echter niet aan een definitie van die begrippen.

»5» Tekortkomingen betreffende logies (verblijf) kunnen de "maaltijden", de "dienstverlening" en allerlei andere "faciliteiten" betreffen.

»J* Ontbrekende of gebrekkige faciliteiten kunnen "sport" (algemeen, winter-, water-), "sanitair", "TV", "Radio", "balkon", "airco", "zeezicht", "zwembad", "uitrusting", toegankelijkheid "gehandicapten" betreffen.

»J* De kwaliteit van het hotel heeft dikwijls betrekking op de "netheid" of de hygiëne.

<• De "ligging", "lawaai" (geluidshinder), schending van de "privacy", "werken aan hotel" of "werken nabij hotel" kunnen een storende factor zijn.

<• "Overboeking logies" staat tegenover een overboeking van het vervoer(middel). Het hotel kan ook gewoon gesloten zijn ("sluiting").

*J* "Wijziging hotel" gaat over reizigers die een ander hotel toegewezen krijgen dan geboekt. "Wijziging soort logies" betreft gevallen van toewijzing van een ander soort verblijf dan besteld (bv. hotel i.p.v. bungalow) of een verschillend aantal of soort van kamers (bv. gewone kamer i.p.v. suite)...

»J* Tenslotte kan er nog een "wijziging bestemming", "wijziging vervoer" en "wijziging programma" zijn

Programma

*t* Ook aan de "uitvoering van een programma" kan iets schorten. Let wel: programma wordt hier niet gebruikt in de betekenis van brochure. Bij "programma" ligt de nadruk op het wijzigen of afgelasten van programmapunten, bij "rondreis" op de kwaliteit van het circuit. Een "safari" is een specifieke rondreis

«** "Uitstappen" (excursies) kunnen een onderdeel van een programma zijn of facultatief ter plaatse besteld worden.

Il n'est pas évident de trouver des mots-clés, compréhensibles pour chacun et qui puissent englober aussi bien des données de fait que des notions juridiques. Nous vous conseillons donc de circonscrire Ie sujet qui vous intéresse de la facon la plus précise possible. Pour vous aider, voici les principaux types de plaintes traitées avec, chaque fois entre guillemets, les mots-clés spécifiques que notre liste contient sur ce sujet. Les plaintes sont groupées en catégories que nous reprenons plus loin.

Accommodation

<* Attention a la distinction entre "hotel" (complexe), "club", "appartement", "bungalow", "studio" et "villa". Nous ne nous hasarderons pas a donner une défmition de ces concepts.

*t* Les manquements concernant Ie logement (séjour) peuvent concemer les "repas", Ie "service" et autres "facilités".

*»* L'absence ou l'insuffisance de facilités peut concerner les aspects "sport" (en général, sports d'hiver, sports nautiques), "sanitaire", "Tv'", "radio", "balcon", "airco", "vue sur mer", "piscine", "équipement", acces aux "handicapés".

* La qualité de l'hötel a souvent trait a la "propreté" ou l'hygiène.

«> La "situation", Ie "bruit" (nuisance sonore), une atteinte a la "vie privée", des "travaux dans rhötel" ou des "travaux a proximité de l'hötel" peuvent être des facteurs dérangeants.

<» II y a, d'une part, "surréservation logement" et d'autre part la surréservation du moyen de transport. L'hötel peut aussi être simplement ferme ("fermeture").

*!* "Changement d'hötel" vise la situation oü les voyageurs se sont vu attribuer un autre hotel que celui réserve. "Changement type de logement" concerne les cas oü l'hébergement n'est pas celui prévu (par exemple hotel au lieu de bungalow) ou bien des chambres d'un autre genre (ex. chambre normale au lieu de suite) ou en autre nombre.

»J* Enfin, il peut aussi y avoir un "changement de destination", un "changement de transport", ou un "changement de programme".

Programme

*t* II peut également y avoir des manquements dans "la réalisation du programme". Attention: Ie mot programme n'est pas utilisé ici dans Ie sens de la brochure. Dans "programme" on met l'accent sur les changements ou annulations de points du programme et dans "circuit", sur la qualité du circuit. Un "safari" est un circuit spécifique.

*> Des "excursions" peuvent faire partie du programme ou être facultatives et commandées sur place.

Vervoer

«> De diverse vervoermiddelen zijn: "vlucht", "autocar", "wagen", "minibus", "cruise', "ferry". "Vlucht" gaat over de kwaliteit van de vliegreis.

* Een "vluchtvertraging" spreekt voor zichzelf. De "vluchturen" kunnen gewijzigd worden, zonder dat er sprake is van vertraging. Het traject kan ook gewijzigd worden en dan spreken we van "vluchtwijziging".

Begeleiding

* Een "gids" is meestal een autochtoon die de reizigers door de cultuur en de natuur van een land loodst Een "begeleider" (reisleider) is meestal de afgevaardigde van de reisorganisator die instaat voor het goede verloop van een (rond)reis en de reizigers bijstand verleent.

* "Animatie" zijn de activiteiten in het hotel (of de club), de "host(ess)" staat de reizigers bij in het hotel.

<* De RO is aansprakelijk voor de daden en nalatigheden van zijn "vertegenwoordiger" (of aangestelde).

Reclame en informatie

«J» "Misleidende reclame" betreft inbreuken op de Wet betreffende de Handelspraktijken en de Bescherming van de Consument. "Brochure"(informatie) (of catalogus) daarentegen gaat over inbreuken op de specifieke reiswetgeving. Een wijziging of annulatie kan al dan niet "gemeld" zijn. Het stadium "vóór afreis" wordt afzonderlijk aangehaald.

<* "Lokale normen" betreft gevallen waarin al dan niet rekening moet gehouden worden met de plaatselijke levensstandaard.

<» De diverse reisformaliteiten kunnen tot een geschil aanleiding geven: "paspoort" (uitgereikt door de eigen overheid), "visum" (uitgereikt door de vreemde overheid).

Totstandkoming van het contract

•t* "Niet-reservatie" betreft gevallen waarin reisbureau of klant al dan niet een boeking of reisbevestiging daadwerkelijk hebben verricht.

»J» "Prijskorting" staat tegenover "prijsverhoging": het gaat om wijzigingen van de initiële prijs. Een "prijssupplement" wordt achteraf aangerekend. "Prijsvergelijking" betreft de vergelijking die de reiziger maakt tussen brochures van verschillende RO's, of tussen brochures van een verschillend jaar van een zelfde RO.

*5» "RB wordt RO geacht" betreft de gevallen waarin de reisbemiddelaar als reisorganisator wordt beschouwd omdat hij buitenlandse RO-producten verkoopt, de naam van de RO niet vermeldt op de reisdocumenten of de schijn verwekt RO te zijn.

Transport

Les divers moyens de transport sont : "Vol", "autocar", "voiture", "minibus", "croisière", "ferry". "Vol" traite de la qualité du voyage par avion.

*> Un "retard de vol" parle de lui-même. Les "horaires de vol" peuvent être changés sans qu'il ne soit question de retard. Le trajet peut aussi être modifié et nous parlons alors de "changement de vol".

Accompagnement

»J* Un "guide" est Ie plus souvent un autochtone qui dirige les voyageurs a travers la nature et la culture d'un pays. Un "accompagnateur" est Ie plus souvent Ie délégué de l'OV qui est garant du bon déroulement d'un voyage et qui assiste les voyageurs.

»!» "Animation" signifie les activités au sein de l'hötel (ou du club) ; I'"h6tesse" aide les voyageurs dans l'hötel.

«t» L'OV est responsable des faits et négligences de ses "représentants" (ou préposés).

Publicité et information

* "Publicité trompeuse" conceme les infractions a la loi concemant les Pratiques du Commerce et la Protection du Consommateur. "Brochure" (information ou catalogue), en revanche, conceme les infractions a la législation spécifique sur les voyages. Un changement ou une annulation peut être ou non "signalé". Le stade "avant départ" est traite a part.

»3» "Normes locales" conceme des cas dans lesquels on doit ou non tenir compte du niveau de vie local.

«J» Diverses formalités de voyage peuvent causer un litige: "passeport" (délivré par les autorités de son propre pays), "visa" (délivré par une autorité étrangère).

Formation du contrat

«J» "Non-réservation" concerne les cas dans lesquels l'agent de voyages ou Ie cliënt ont ou n'ont pas expressément effectué une réservation ou une confirmation de voyage.

<* "Réduction de prix" fait pendant a "majoration de prix". Il s'agit de changements du prix initial. Un "supplément de prix" est calculé après coup. "Comparaison de prix" concerne la comparaison effectuée par Ie voyageur entre les brochures des différents OV ou avec les brochures d'années précédentes du même OV.

<« "IV considéré comme OV" concerne les cas dans lesquels l'intermédiaire de voyages est considéré comme organisateur de voyages parce qu'il vend les produits d'un OV étranger, que Ie nom de eet OV n'est pas mentionné sur les documents de voyage ou que les apparences font qu'il est OV.

De reizigers kunnen bepaalde "wens(en)" hebben, die het reisbureau bv. als "opmerking" op de reisdocumenten heeft vermeld. Reizigers (en RO) hebben een "schadebeperkingsplicht", zij kunnen teleurgesteld worden in hun "verwachting(en)". Zij kunnen "vakantiedag(en)" verliezen of "vervroegd terugkeren". Dikwijls lijden zij "morele schade".

Procedure

Geschillen over lichamelijke schade vallen buiten de bevoegdheid van de Geschillencommissie, maar toch kunnen "ziekte" of "ongeval" een invloed hebben op bepaalde uitspraken (bv. "vervroegde terugkeer").

Reizigers moeten in de eerste plaats een "klacht ter plaatse" indienen. Zij kunnen ook een "overdreven eis" indienen, waardoor zij toch een deel van de proceskosten moeten dragen, ondanks hun gelijk. Daarentegen kan de "halsstarrige houding" van een reisbureau in de behandeling van het geschil de uitspraak en de verdeling van de proceskosten beïnvloeden.

De reizigers kunnen het bewijs van hun klachten of een zgn. begin van bewijs leveren: zie "bewijs door getuigen ", "bewijs door vermoedens", "bewijs met foto's" of "bewijs met video".

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen "dading" (transactie) en minnelijke schikking. Het betreft gevallen waarin het arbitrale college niet heeft moeten beslissen, omdat de partijen vooraf tot een akkoord zijn gekomen

De "tegenvordering" is de eis die de verweerder desgevallend instelt tegen de eiser. De "tussenvordering" betreft de (vrijwillige) tussenkomst van een derde in het geding.

## 2. Samenvattingen

De uitspraken werden gerangschikt volgens *dossiernummer* (links bovenaan). Deze rangschikking respecteert in grote mate de chronologie van de uitspraken.

De *trefwoorden* zijn vetgedrukt en onderlijnd. Daaronder vindt u van elke uitspraak de *samenvatting.*

Rechts bovenaan staat de *categorie* waarop de uitspraak betrekking heeft. Meer daarover in punt 3.

In de linkermarge worden telkens resp. weergegeven: v'

*de totale reissom* v' *de geëiste schadevergoeding*

v' *de vergoeding die het college desgevallend heeft toegekend* v' *de proceskosten ("klachtengeld") die eiser en/of verweerder uiteindelijk hebben moeten betalen.*

Wordt de eis afgewezen, dan zijn de kosten ten laste van de eiser. Wordt de eis volledig toegekend, dan betaalt de verweerder de kosten. Bij een gedeeltelijke toekenning van de eis kunnen de proceskosten verdeeld worden tussen eiser en verweerder, o.m. rekening houdend met een duidelijk overdreven schade-eis.

les voyageurs peuvent préciser certains "souhait(s)", que l'agence indique sur les documents de voyage par exemple sous "remarques". Les voyageurs (et les OV) ont un "devoir de limiter Ie dommage". Il peuvent être décus dans leurs "attentes". lis peuvent perdre des "jours de vacances" ou devoir effectuer un "retour anticipé". Souvent, ils supportent des "dommages moraux".

Procédure

Les litiges a propos de dommages corporels ne sont pas de la compétence de la Commission de Litiges Voyages. Pourtant, "maladie" ou "accident"' ont une influence sur certaines sentences (par exemple "retour anticipé").

Les voyageurs doivent en premier lieu introduire une "plainte sur place". Ils peuvent aussi exprimer une "demande exagérée" pour laquelle ils devront supporter une partie des frais de procédure, bien qu'ils soient dans leur bon droit. En revanche l'"attitude obstinée"' d'une agence de voyages dans Ie traitement de litiges influence la sentence et Ie partage des frais de procédure.

Les voyageurs peuvent fournir la preuve de leurs plaintes ou, en quelque sorte, un début de preuve; voyez "preuves par témoignages", "preuves par présomptions", "preuve par photos" et "preuves par video".

Aucune différence n'est faite entre une "transaction" et un "reglement a l'amiable". Il s'agit de cas dans lesquels Ie college n'a pas du se prononcer, les parties étant parvenues a un accord au préalable.

La "demande reconventionnelle" est la demande que Ie défendeur introduit, Ie cas échéant, contre Ie demandeur. La "demande incidente" concerne l'intervention (volontaire) d'un tiers dans la procédure.

## 2. Résumés

*Les* sentences ont été répertoriées selon un *numero de dossier* (en haut *a* gauche). Ce répertoire respecte, dans les grandes lignes, la chronologie des sentences.

*Les mots-clés* sont imprimés en gras et soulignés. En dessous se trouve Ie resumé de chaque *sentence.*
La *categorie a* laquelle la sentence a trait se trouve en haut a droite. Voir détails au point 3.

Dans la marge de gauche sont repris pour chaque cas, respectivement:

- *Ie prix total du voyage* v' *l'indemnisation demandée*
- *Ie dédommagent accordé Ie cas échéant par Ie college arbitral* v' *les frais de procédure que Ie demandeur et/ou Ie défendeur doivent fmalement pay er.*

Si la demande est rejetée, les frais sont a charge du demandeur. Si elle est totalement satisfaite, c'est Ie défendeur qui doit regier les frais. En cas d'octroi partiel de la demande, les frais de procédure sont partagés entre demandeur et défendeur, compte tenu éventuellement du fait que la demande était manifestement exagérée.

## 3. Categorieën

Er zijn negen algemene categorieën waarop de uitspraken betrekking kunnen hebben en waarbinnen de trefwoorden moeten gesitueerd worden.

1. **Reclame en informatie**
   brochure, informatie vanwege RO / RB / reiziger...

2. **Totstandkoming van het contract**
   boeking, bestelbon, bevestiging, voorschotfactuur,...

3. **Vervoer**
   lijn- en chartervluchten, autocar, trein, cruise, ferry, eigen wagen..

4. **Accommodatie**
   logies, ligging, infrastructuur, uitrusting, maaltijden, faciliteiten...

5. **Programma enverzekeringen**
   rondreizen, uitstappen / annulerings-, bagage-, bijstands-, ongevallenverzekering

6. **Begeleiding**
   reisleider, gids, hostess, sportmonitor...

7. **Beëindiging**
   annulering, onderbreking van de reis, faillissement...

8. Procedure
   Bevoegdheid, ontvankelijkheid, bewijs, termijnen, uitvoering...

9. **Andere**

De meeste uitspraken verwijzen naar verschillende categorieën. Alle trefwoorden blijven vermeld. Aan de hand van het dossiernummer kan u de samenvatting terugvinden.

U kan tegen de prijs van 10 EUR een kopie van een (anonieme) uitspraak in extenso bekomen bij de:

**Geschillencommissie Reizen vzw (GR)**
**NG IH, Koning Albert II-laan 16 1000**
**Brussel**

Tel.: 02/206.52.38 (tussen 9 en 12 uur)

## 3. Catégories

II existe 9 catégories générales auxquelles les sentences peuvent avoir trait et dans lesquelles les mots-clés doivent se situer.

1. **Publicité et information**
   Brochure, information de la part de l'OV, de l'IV, du voyageur

2. **Formation du contrat**
   Réservation, bon de commande, confirmation, facture d'acompte...

3. **Transport**
   Vols charters ou de ligne, autocar, train, croisière, ferry, voiture personnelle...

4. **Accommodation**
   Logement, situation, infrastructure, équipement, repas, facilités...

5. **Programme et assurances**
   Circuits, excursions / Assurance annulation, bagages, accidents et assistance

6. **Accompagnement**
   Accompagnateur, guide, hötesse, moniteur de sport...

7. **Cessation**
   Annulation, interruption de voyage, faillite...

8. **Procédure**
   Compétence, recevabilité, preuve délais, exécution...

9. **Autres**

La plupart des sentences relèvent de plusieurs catégories. Tous les mots-clés restent mentionnés chaque fois. Le numero de dossier permet de retrouver Ie resumé.

Vous pouvez recevoir copie du texte intégral (anonyme) d'une ou plusieurs sentences arbitrales (10 EUR par sentence).

**Commission de Litiges Voyages** (CLV) **NG**
**III, Bd. du Roi Albert II, 16 1000**
**Bruxelles**

Tel. : 02/206.52.37 (entre 9 et 12 heures)

# TREFWOORDEN/MOTS-CLES

Mocht u problemen hebben bij het opzoeken van een trefwoord, raadpleeg dan de handleiding
Veuillez consulter Ie mode d'emploi su vous éprouvez des difficultés de recherche

| Trefwoorden/Mot-clés | Nummer(s)/ Numéro(s) |
|---|---|
| Aanbod | 94213, 94300, 94315, 94356, 94362, 94373, 94435, 94448, 94477, 94531, 94588, 94701, 94719, 94822, 94922, 94965, 950010, 950018, 950031, 950053, 950054, 950068, 950096, 950145, 950166, 950172, 950292, 950318, 95 0319, 950576, 950729, 950741, 950749, 950844, 950859, 950899, 950907, 960026, 960036, 960043, 960095, 960105, 960184, 960188, 960248, 960261, 960324, 960348, 960400, 960429, 960489, 960491, 960539, 960697, 960719, 960908, 970004, 970068, 970197, 970411, 970413, 970643, 970655, 971009, 971216, 980070 |
| Aanbouw (hotel in -) | 960394, 960395, 960397, 960619,960728, 970527, 970643, 970644 |
| Aangestelde Accident | 950316, 960146, 960700, 970207, 970372, 970490 |
| Accompagnateur | 950843, 960926, 960957, 960958, 960959, 960960, 970367, 970595, 971147 |
| Accompagnement | 94949, 950506, 950695, 950764, 950864, 950867, 960124, 960778, 980302, 970308, 971031,971232 |
| Accueil | 94505, 94687, 94899, 94916, 94959, 950010, 950093, 950450, 950506, 950543, 960105, 960658, 970278, 970289, 970428, 970495, 970729 |
| Airco | 94554, 94834, 94990, 950063, 950104, 950141, 950414, 950499, 950 692, 960014, 960248, 960908, 961000, 961014, 961041, 970004, 970125, 970156, 970306, 980035, 980073 |
| Alles inbegrepen | 94763, 94910, 94940, 94944, 94953, 94961, 950030, 950039, 950062, 950170, 950232, 950328, 950562, 950717, 950749, 950839, 960083, 960619, 960873, 960963, 961060, 970077, 970148, 970498, 970513, 970877, 970993, 980167 |
| Alternatief/ Alternative | 94342, 94600, 94606, 94763, 94864, 950760, 960805, 961067, 970396, 970753 970841,971214 |
| Animatie / Animation | 94136, 94208, 94213, 94300, 94315, 94333, 94352, 94353, 94362, 94435, 94473, 94509, 94531, 94577, 94626, 94665, 94666, 94681, 94692, 94696, 94719, 94738, 94764, 94794, 94814, 94830, 94842, 94851, 94866, 94870, 94919, 94946, 94967, 94969, 950023, 950030, 950032, 950052, 950061, 950108, 950131, 950133, 950164, 950172, 950202, 950228, 950232, 950246, 950308, 950318, 950319, 950339, 950380, 950402, 950414, 950428, 950486, 950515, 950516, 950541, 950544, 950576, 950579, 950659, 950660, 950689, 950750, 950783, 950813, 950853, 950859, 950899, 950908, 960024, 960098, 960122, 960124, 960130, 960173, 960197, 960242, 960261, 960361, 960388, 960394, 960395, 960397, 960424, 960495, 960693, 960719, 960738, 960854, 960894, 960926, 960939, 960957, 960958, 960959, 960960, 960971, 970013, 970055, 970077, 970113, 970125, 970170, 970228, 970406, 970589, 970655, 970738, 970879, 971101, 980070, 980169, 980320 |
| Annulatie / Annulation | 93287, 94129, 94554, 94681, 94741, 94775, 94864, 94884, 94940, 950030, 950101, 950141, 950145, 950219, 950276, 950329, 950354, 950388, 950516, 950750, 950886, 960263, 960325, 960619, 970644, 971029, 971216, 971242, 971243, 980035, 980037, 980073, 980280 |
| | 94102, 94166, 94262, 94353, 94362, 94409, 94544, 94577, 94594, 94607, 94612, 94872, 94986, 950076, 950085, 950171, 950310, 950316, 950350, 950380, 950390, 950495, 950541, 950544, 950566, 950619, 950752, 950759, 950767, 950782, 9508 94, 960095, 960202, 960212, 960301, 960366, 960430, 960491, 960505, 960723, 960747, 960833, 960851, 960885, 960928, 960948, 960981, 961027, 970048, 970241, 970317, 970341, 970368, 970413, 970440, 970448, 970472, 970541, 970645, 970658, 970738, 970822, 970845, 971045, 971057, 971067, 971166, 971183, 980017, 980169, 980172, 980201,980231,980353, 980372 |

| | |
|---|---|
| Appartement | 94853, 94761, 94967, 94993, 950050, 950195, 950332, 950692, 950748, 950859, 950908, 960676, 960848, 960908, 960992 |
| Assistance | 94435, 94780, 960394, 960395, 960397, 960710, 960738, 960760, 960823, 970299, 970324, 970367, 970495, 970872, 980021, 980096, 980335 |
| Assurance | 94607, 94705, 950076, 950085, 950171, 950260, 950350, 950752, 950782, 950894, 960202, 960212, 960366, 960505, 960739, 960886, 970845, 960981, 970341, 970541, 980096,980353, 980372 |
| Attente(s) | 93522, 94420, 94657, 94665, 94743, 94856, 94864, 94910, 950030, 950101, 950246, 950388, 950402, 950506, 950547, 950777, 950794, 950863, 950904, 960029, 960099, 960163, 960248, 960370, 960405, 960455, 970004, 970110, 970185, 970228, 970229, 970424, 970567, 970726, 970830, 970946 |
| Attitude obstinée | 94959, 950048, 950770, 960348 |
| Autocar | 93542, 94298, 950030, 950133, 950166, 950242, 950257, 950301, 950351, 950365, 950414, 950543, 950562, 950643, 950659, 950693, 950717, 950783, 960093, 960938, 960891, 970058, 970384, 970388, 970389, 970405, 970406, 970443, 970446, 970469 |
| Avant départ | 93625, 94116, 94300, 94359, 94362, 94509, 94626, 94666, 94738, 94866, 94946, 94969, 94986, 950061, 950318, 950414, 950486, 950544, 950783, 960073, 960095, 960155, 960242, 960370, 960424, 960747, 970411 |
| Bagage | 94742, 94763, 94931, 950069, 950188, 950450, 950703, 950854, 950879, 960105, 960146, 960206, 960658, 960700, 960760, 960943, 970380, 970463, 970872, 971022, 971029, 971053, 971147, 980021, 980083 |
| Balcon / Balkon | 94961, 960489 |
| Begeleiding | 94505, 94687, 94899, 94916, 94959, 950010, 950093, 950450, 950506, 950543, 960105, 960658, 970278, 970289, 970428, 970495, 970729 |
| Bevestiging (reis...) | 94220, 94612, 94835, 94863, 94880, 950287, 950310, 950388, 950619, 950641, 950706, 960107, 960464, 960654, 960737, 960745, 960886, 960928, 970137, 970198, 970207, 970288, 970440, 970448, 970465, 970511, 970764, 970828 |
| Bevoegdheid | 94061, 94652, 94775, 950002, 950260, 950350, 950401, 950562, 950586, 950587, 950813, 960202, 960212, 960261, 960409, 960462, 960728, 960890, 960948, 961038, 961049, 970079, 970154, 970281, 970373, 970658, 971070 |
| Bewijs door getuigen | 950002, 950145, 950388, 960943, 970137, 970424, 980080 |
| Bewijs door vermoedens | 980200 |
| Bewijs met foto's | 94315, 94649, 94953, 94969, 950054, 950082, 950794, 950895, 970077, 971203, 971241 |
| Bewijs met video | 94649, 94965, 950096, 950727, 950794, 960191, 970021, 970056, 970073 |
| Bijstand | 94435, 94780, 960394, 960395, 960397, 960710, 960738, 960760, 960823, 970299, 970324, 970367, 970495, 970872, 980021, 980096, 980335 |
| Brochure (-informatie / information) | 93522, 93625, 94116, 94143, 94339, 94388, 94643, 94713, 94786, 94872, 94879, 94882, 94885, 94894, 94945, 94952, 94955, 94958, 94990, 950001, 950017, 950048, 950085, 950141, 950164, 950222, 950332, 950388, 950437, 950506, 950692, 950727, 950748, 950749, 950777, 950794, 950844, 950868, 960015, 960029, 960047, 960075, 960163, 960186a, 960186b, 960208, 960223, 960317, 960365, 960370, 960374, 960409, 960461, 960466, 960471, 960492, 960590, 960611, 960619, 960663, 960676, 960737, 960826, 960831, 960838, 960848, 960903, 960993, 961026, 970115, 970141, 970228, 970229, 970331, 970332, 970372, 970411, 970424, 970495, 970498, 970530, 970544, 970567, 970623, 970841, 970877, 970994, 971070, 971136, 971207, 971214, 971216, 980033, 980037, 980216, 980232, 980343 |

| | |
|---|---|
| Bruit | 94061, 94856, 94952, 94993, 950228, 950410, 950727, 950777, 950899, 960098, 960388, 960619, 960777, 970498, 970527, 970550, 970905, 970998, 971097, 971136, 971207,980007,980301 |
| Bungalow | 93287, 950045, 950623, 960250, 970273, 980550, 980167, 980301 |
| Categorie (logement / logies) | 93287, 94342, 94448, 94451, 94487, 94564, 94584, 94638, 94665, 94830, 94894, 94895, 94910, 94931, 94961, 950101, 950168, 950202, 950372, 950579, 950694, 950794, 950866, 960047, 960096, 960122, 960191, 960374, 960489, 960778, 960873, 960993, 961008, 961064, 970026, 970077, 970218, 970220, 970218, 970220, 970273, 970424, 970498, 970655, 971052, 971155, 971203, 971206, 980074, 980153, 980187, 980302 |
| Change (taux de) | 960155 |
| Changement (frais de) | 94252, 94353, 94359, 94882, 94901, 950045, 950195, 950351, 950356, 960428, 950527, 960617, 950741, 950781, 960180, 960723, 960781, 960848, 960894, 970368, 970589, 970742, 970803, 970804, 980271 |
| Changement destination | 94666, 950678, 960197, 970470, 971099 |
| Changement hotel | 94252, 94270, 94300, 94329, 94342, 94352, 94356, 94420, 94477, 945 09, 94549, 94588, 94600, 94605, 94643, 94687, 94763, 94814, 94822, 94834, 94851, 94867, 94882, 94901, 94959, 94961, 950125,950132, 950135, 950141, 950164, 950170, 950194, 950245, 950257, 950281, 950372, 950414, 950527, 950741, 950750, 950781, 950882, 950895, 960006, 960029, 960093, 960096, 960112, 960124, 960131, 960134, 960155, 960180, 960242, 960507, 960590, 960617, 960660, 960705, 960891, 960943, 961000, 970084, 970115, 970141, 970230, 970267, 970345, 970396, 970397, 970445, 970468, 970557, 970567, 970596, 970729, 970742, 970804, 970877, 970983, 971031, 971147, 971155, 971206, 980149, 980187, 980309 |
| Changement programme | 94349, 94687, 94834, 94949, 94959, 950066, 950164, 950242, 950257, 950490, 950499, 950660, 950695, 950864, 980867, 960073, 960107, 960124, 960134, 960228, 960492, 960504, 960507, 960754, 960831, 960969, 960983, 961008, 970036, 970127, 970141, 970156, 970191, 970278, 970308, 970372, 970380, 970428, 970729, 970983, 971045, 971200, 971232, 980114, 980124, 980149, 980302 |
| Changement transport | 94742, 950002, 950066, 950133, 950245, 950299, 950301, 950351, 950490, 960134, 960886, 961063, 970015, 970036, 970068, 970071, 970156, 970191, 970233, 970261, 970338,970350,970351, 970468 |
| Changement type de logement | 94159, 94298, 94442, 94588, 94638, 94681, 94692, 94704, 94919, 94946, 94969, 950023, 950135, 950244, 950478, 950 603, 950797, 950859, 960197, 960658, 960848, 960894, 961045, 970036, 970352, 970384, 970388, 970389, 970405, 970443, 970446, 970467, 970550, 971105, 980124, 980335 |
| Chauffage | 950442,960248 |
| Circuit | 94300, 94349, 94505, 94515, 94584, 94896, 94899, 94916, 94931, 94959, 950010, 950031, 950066, 950070, 950097, 950242, 950257, 950292, 950543, 950562, 950637, 950717, 950845, 960022, 960155, 960166, 960228, 960315, 960507, 960539, 960719, 960754, 960778, 961007, 961054, 970021, 970056, 970073, 970127, 970191, 970278, 970308, 970384, 970388, 970389, 970397, 970405, 970424, 970428, 970443, 970446, 970469, 970726, 970729, 970983, 971070, 971152, 971200, 971232, 980124, 980149, 980302 |
| Club | 93287, 94129, 94136, 94362, 94953, 950145, 960029, 960390, 960805, 970170, 970572,980037, 980280 |
| Compétence | 94061, 94652, 94775, 950002, 950260, 950350, 950401, 950562, 950586, 950587, 950813, 960202, 960212, 960261, 960409, 960462, 960728, 960890, 960948, 961038, 961049,970079, 970154, 970281, 970373, 970658, 971070 |

| | |
|---|---|
| Conflrmation (voyage...) | 94220, 94612, 94835, 94863, 94880, 950287, 950310, 950388, 950619, 950641, 950706, 960107, 960464, 960654, 960737, 960745, 960886, 960928, 970137, 970198, 970207, 970288, 970440, 970448, 970465, 970511, 970764, 970828 |
| Construction (hotel en -) | 960394, 960395, 960397, 960619, 960728, 970527, 970643, 970644 |
| Croisière | 960466, 970216, 970218, 970220, 970222, 970267, 970783, 970872 |
| Cruise | 960466, 970216, 970218, 970220, 970222, 970267, 970783, 970872 |
| Dading (transactie) | 950299 |
| Demande exagérée | 93522, 94134, 94159, 94300, 94315, 94329, 94442, 94473, 94549, 94554, 94588, 94687, 94696, 94734, 94761, 94814, 94856, 94882, 94885, 94896, 94910, 94922, 94944, 94952, 94958, 94959, 94963, 94965, 94967, 94969, 950030, 950032, 950070, 950096, 950131, 950145, 950238, 950244, 950292, 950319, 950328, 950329, 950372, 950434, 950442, 950478, 950515, 950544, 950562, 950623, 950631, 950741, 950749, 950770, 950797, 950845, 950882, 950907, 960043, 960130, 960134, 960184, 960186a, 960242, 960250, 960365, 960390, 960426, 960507, 960539, 960654, 960658, 960660, 960719, 960805, 960833, 960995, 961067, 970021, 970056, 970073, 970084, 970879, 970998, 971101, 971214, 980343 |
| Demande reconventionnelle | 94352, 94786, 94880, 950073, 950125, 950132, 950694, 950824, 960491, 960983, 970261,970983 |
| Diefstal Dienstverlening | 94456, 94692, 94893, 950401, 950427, 950613, 950694, 960739, 960760, 970233, 971022, 980008 |
| (logies) | 94451, 94743, 94996, 950050, 950104, 950405, 950576, 950749, 950844, 960124, 960173, 960186a, 960826, 960619, 970122, 970145, 970170, 970216, 970222, 970320, 970360, 970444, 970567, 971155, 980037 |
| Diligent | 94220, 94303, 94442, 94666, 94691, 94801, 94856, 94859, 94916, 94931, 94963, 94986, 950171, 950365, 950450, 950689, 960089, 960206, 960823, 970233, 980021, 980080 |
| Discotheek/ Discothèque | 95777,970530 |
| Dommage (devoir de limiter Ie) | 94220, 94252, 94352, 94670, 94922, 94955, 950045, 950063, 950148, 950308, 950486, 950623, 950770, 950797, 950894, 950904, 960006, 960089, 960098, 960130, 960173, 960226, 960261, 970276, 960495, 960767, 960788, 960854, 970185, 970589, 980160 |
| Dommage moral | 94220, 94333, 94442, 94564, 94661, 94665, 94666, 94692, 94856, 94867, 94896, 94899, 94931, 94940, 94990, 950062, 950235, 950426, 950492, 950781, 950824, 950882, 950897, 960096, 960400, 960654, 960719, 960891, 960935, 970679, 971067, 971241,980021 |
| Enfants | 94262, 94742, 950516, 950704, 950836, 950859, 950886, 960024, 960676, 960806, 960838, 960971, 961014, 961060, 970352, 970360, 970541, 970572, 970679, 970849, 971029, 971206, 980037, 980153, 980172, 980309 |
| Equipement logement | 93287, 94780, 94864, 94967, 94993, 950062, 950096, 950199, 950244, 950704, 960426, 960660, 960992, 961060, 961064, 970084, 970544, 970611, 971203, 980035, 980073, 980262 |
| Erreur (matérielle,...) | 93542, 94159, 94872, 94859, 94953, 950068, 950166, 950296, 950 365, 950706, 960025, 960222, 960590, 960737, 960745, 961048, 970142, 970233, 970803, 970849, 971064,971214,980296 |
| Excursions | 94448, 950066, 950238, 950287, 950359, 950410, 950562, 950643, 950695, 950717, 950745, 950864, 950867, 960014, 960022, 960099, 960280, 960315, 961060, 970036, 970071, 970106, 970380, 970530, 971008, 971022, 971230 |

| | |
|---|---|
| Faciliteiten / Facilités | 96542, 94061, 94323, 94329, 94339, 94461, 94495, 94509, 94576, 94588, 94606, 94626, 94696, 94734, 94763, 94825, 94851, 94856, 94879, 94885, 94894, 94895, 94904, 94906, 94907, 94908, 94909, 94940, 94944, 94955, 94958, 94996, 950030, 950032, 950039, 950048, 950053, 950061, 950141, 950148, 950195, 950199, 950219, 950238, 950276, 950329, 950332, 950354, 950390, 950478, 950576, 950579, 950729, 950750, 950760, 950844, 950859, 950882, 960083, 960 093, 960204, 960223, 960263, 960292, 960325, 960409, 960676, 960693, 960755, 960805, 960843, 960873, 961014, 970080, 970125, 970145, 970216, 970222, 970230, 970352, 970368, 970513, 970530, 970572, 970596, 970643, 970812, 970877, 971136, 971242, 980098, 980216, 980232 |
| Faillissement / Faillite | 950813, 960948, 970068, 970281, 970514, 970999 |
| Fermeture | 94116, 94353, 950219, 950380, 950544, 950750, 960094, 960166, 960693, 960843, 960971,971147 |
| Force majeure | 94919, 950380, 950486, 950490, 950541, 950544, 950853, 960094, 960131, 960153, 960166, 960292, 960348, 960374, 960471, 960700, 960738, 960926, 960957, 960958, 960959, 960960, 970145, 970470, 971183 |
| Fumeur | 950777, 950824,970908 |
| Gehandicapten | 94276, 94780, 950001, 950148 |
| Geluidshinder | 93287, 94866, 94893, 950141, 950232, 950373, 950727, 950777, 960777, 980033 |
| Gemeld (of niet) | 93625, 94116, 94298, 94300, 94359, 94362, 94509, 94626, 94866, 94870, 94946, 94969, 94986, 950023, 950061, 950246, 950263, 950318, 950341, 950414, 950783, 950824, 960073, 960095, 960155, 960370, 960390, 960411, 960424 |
| Gids | 94227, 94448, 94505, 94899, 84931, 94945, 950242, 950257, 950299, 950490, 950695, 950764, 950845, 950864, 950867, 960105, 960388, 960754, 960969, 960993, 961007, 971008, 961066, 970021, 970036, 970056, 970073, 970226, 970267, 970397, 970469, 970743, 970879, 970983, 971070, 971232 |
| Grève | 950490, 960166, 960831, 961063, 970015 |
| Guide | 94227, 94448, 94505, 94899, 84931, 94945, 950242, 950257, 950299, 950490, 950695, 950764, 950845, 950864, 950867, 960105, 960388, 960754, 960969, 960993, 961007, 971008, 961066, 970021, 970036, 970056, 970073, 970226, 970267, 970397, 970469, 970743, 970879, 970983,971070, 971232 |
| Halsstarrige houding | 94959, 950048, 950770, 960348 |
| Handicapés Host(ess) / | 94276, 94780, 950001, 950148 |
| Höte(sse) | 94451, 94583, 94830, 950039, 950199, 950373, 960006, 960180, 970004, 970762, 970872, 970993,971242, 980187 |
| Hotel (chaïne d') | 970016 |
| Hotel (kwaliteit) / Hotel (qualité) | 94061, 94129, 94213, 94227, 94252, 94270, 94300, 94329, 94420, 94451, 94473, 94554, 94576, 94588, 94605, 94642, 94649, 94670, 94687, 94728, 94741, 94743, 94794, 94822, 94825, 94830, 94864, 94866, 94867, 94882, 94884, 94885, 94893, 94899, 94904, 94905, 94906, 94907, 90908, 94909, 94910, 94922, 94931, 94940, 94953, 94958, 94959, 94960, 96965, 94996, 950010, 950017, 950031, 950048, 950054, 950062, 950063, 950070, 950082, 950083, 950086, 950131, 950135, 950145, 950228, 950236, 950238, 950257, 950263, 950292, 950318, 950339, 950354, 950373, 950434, 950442, 950506, 950547, 950551, 950703, 950741, 950750, 950879, 950895, 95904, 960009, 960014, 960075, 960134, 960173, 960180, 960191, 960226, 960242, 960324, 960405, 960424, 960455, 960461, 960462, 960489, 960507, 960617, 960693, 960755, 960759, 960894, 960943, 961026, 961066, 970110, 970125, 970141, 970170, 970216, 970222, 970267, 970276, 970331, 970396, 970411, 970474, 970557, 970644, 970729, 970830, 970908, 970946, 970983, 970993, 971049, 971152, 971243, 980035, 980073, 980149, 980163, 980216, 980232 |

| | |
|---|---|
| Hotelketen Hygiëne / | 970016 |
| Hygiëne | 94451, 94649, 94864, 94884, 94885, 94901, 94940, 94993, 950031, 950050, 950053, 950096, 950104, 950129, 950623, 950729, 950741, 950760, 950794, 950833, 950895, 950907, 960009, 960099, 960250, 961008, 961041, 970125, 970320, 970331, 970373, 970424, 970474, 970596, 980149 |
| Informatieplicht RB | 94451, 94786, 94864, 94895, 94946, 94966, 950023, 950 039, 950041, 960093, 950148, 950171, 950296, 950301, 950350, 950492, 950631, 950717, 950782, 960016, 960093, 960163, 960366, 960737, 960935, 970048, 970094, 970260, 970353, 970382, 970424, 970726, 980172, 980359 |
| Informatieplicht RO | 94116, 94129, 94276, 94349, 94356, 94359, 94 640, 94696, 94704, 94764, 94872, 94893, 94916, 94949, 94955, 950085, 950093, 950164, 950237, 950329, 950341, 950402, 950507, 950553, 950637, 950717, 950812, 950863, 960016, 960223, 960242, 960365, 960366, 960466, 960495, 960638, 960660, 960843, 960886, 960903, 960935, 970071, 970094, 970106, 970185, 970229, 970289, 970350, 970351, 970424, 970470, 970679, 970726, 970783, 970812, 970828, 970863, 980007 |
| Information (devoir d' IV) | 94451, 94786, 94864, 94895, 94946, 94966, 950023, 950039, 950041, 960093, 950148, 950171, 950296, 950301, 95 0350, 950492, 950631, 950717, 950782, 960016, 960093, 960163, 960366, 960737, 960935, 970048, 970094, 970260, 970353, 970382, 970424, 970726, 980172, 980359 |
| Information (devoir d'OV) | 94116, 94129, 94276, 94349, 94356, 94359, 94640, 94696, 94704, 94764, 94872, 94893, 94916, 94949, 94955, 950085, 950093, 950164, 950237, 950329, 950341, 950402, 950507, 950553, 950637, 950717, 950812, 950863, 960016, 960223, 960242, 960365, 960366, 960466, 960495, 960638, 960660, 960843, 960886, 960903, 960935, 970071, 970094, 970106, 970185, 970229, 970289, 970350, 970351, 970424, 970470, 970679, 970726, 970783, 970812, 970828, 970863, 980007 |
| Insectes | 950063,961041 |
| IV considéré comme OV | 950706, 960754, 960948, 970288, 970338, 971045, 971200 |
| Kinderen | 94262, 94742, 950516, 950704, 950836, 950859, 950886, 960024, 960676, 960806, 960838, 960971, 961014, 961060, 970352, 970360, 970541, 970572, 970679, 970849, 971029, 971206, 980037, 980153, 980172, 980309 |
| Klacht ter plaatse | 94220, 94270, 94329, 94409, 94440, 94515, 94670, 94741, 94743, 94814, 94851, 94879, 94910, 94931, 94953, 94960, 94969, 94990, 950104, 950125, 950199, 950284, 950308, 950359, 950516, 950547, 950660, 950729, 950833, 950895, 950899, 950904, 960009, 960134, 960075, 960405, 960455, 960616, 960754, 960963, 960993, 970185, 970197, 970905, 970993, 971207, 980187, 980262 |
| Langue | 94505, 94940, 94949, 950093, 950242, 950257, 950516, 950603, 950641, 950695, 950764, 950844, 950864, 950867, 960014, 960022, 960388, 960466, 961007, 961008, 961066, 970142, 970226, 970267, 970469, 980037, 980216, 980232, 980280 |
| Lawaai | 94061, 94856, 94952, 94993, 950228, 950410, 950727, 950777, 9508 99, 960098, 960388, 960619, 960777, 970498, 970527, 970550, 970905, 970998, 971097, 971136, 971207,980007,980301 |
| Ligging (logies) | 93287, 93542, 94349, 94373, 94554, 94576, 94666, 94692, 94713, 94780, 94842, 94919, 950001, 950108, 950131, 950134, 950199, 950219, 950222, 950 228, 950232, 950276, 950329, 950388, 950576, 950603, 950643, 950760, 950781, 950783, 950836, 950843, 950908, 960098, 960590, 960939, 970155, 970308, 970397, 970406, 970445, 971031,971101, 971183, 980004,980343 |
| Lokale normen | 950062,950405, 960191, 970115, 970185, 970228 |

| | |
|---|---|
| Maaltijd(en) | 93287, 93542, 94329, 94129, 94461, 94554, 94564, 94701, 94741, 94825, 94864, 94895, 94904, 94905, 94906, 94907, 94908, 94909, 94940, 94953, 94956, 94993, 950045, 950048, 950070, 950129, 950141, 950170, 950199, 950219, 950235, 950236, 950276, 950356, 950373, 950414, 950643 , 950697, 950729, 950741, 950844, 950866, 950879, 960009, 960228, 960248, 960710, 960926, 960939, 960957, 960958, 960960, 960969, 960983, 960993, 961000, 961041, 961060, 961066, 970021, 970056, 970073, 970267, 970320, 970331, 970360, 970500, 970530, 970644, 970905, 971052, 971242, 980004, 980035, 980073, 980302, 970077, 970474, 970596, 970611, 970729, 970877, 970979, 970983, 971105, 971152, 971155, 971243, 980037, 980098, 980216, 980232, 980264 |
| Maladie | 94607, 94612, 94901, 950002, 950085, 950148, 950171, 940637, 95 0782, 950894, 960098, 960212, 960409, 960505, 960710, 960885, 970080, 970125, 970373, 970413, 971053,980172 |
| Manque a gagner | 94940, 950325 |
| Mer (vue sur) | 94549, 94734, 94761, 94856, 950172, 950373, 950729, 950897, 960208, 960277, 960903, 960995, 961014, 970498, 970877, 971230 |
| Météo (conditions) | 94323, 94899, 950287, 950351, 960094, 960197, 960374, 960471, 961000, 970055, 970080, 970145, 970530, 970572, 971045 |
| Minibus | 94945, 950359, 960969, 970021, 970056, 970073, 970127, 980163 |
| Minnelijke schikking | 960728,961026 |
| Misleidende reclame | 94339, 94487, 94705, 94822, 94834, 94879, 94885, 94895, 950054, 950168, 95 0222, 950235, 950354, 950390, 940402, 950427, 950868, 950886, 960099, 960280, 960292, 960370, 960619, 960676, 960894, 970424 |
| Morele schade | 94220, 94333, 94442, 94564, 94661, 94665, 94666, 94692, 94856, 94867, 94896, 94899, 94931, 94940, 94990, 950062, 950235, 950426, 95 0492, 950781, 950824, 950882, 950897, 960096, 960400, 960654, 960719, 960891, 960935, 970679, 971067, 971241,980021 |
| Naarstig | 94220, 94303, 94442, 94666, 94691, 94801, 94856, 94859, 94916, 94931, 94963, 94986, 950171, 950365, 950450, 950689, 960089, 960206, 960823, 970233, 980021, 980080 |
| Netheid | 94910, 94956, 94958, 950045, 950096, 950129, 950131, 950414, 950623, 950692, 950833, 950895, 960105, 961014, 970331, 970411, 970657, 970979, 971152, 971242, 980098,980167,980216, 980232 |
| Niet-reservatie Non-réservation | 94208, 94784, 950237, 950325, 950499, 950603, 960705, 970288, 970524, 971060, 980070,980112,980264 |
| | 94208, 94784, 950237, 950325, 950499, 950603, 960705, 970288, 970524, 971060, 980070,980112,980264 |
| Normes locales | 950062, 950405, 960191, 970115, 970185, 970228 |
| Nuisance sonore | 93287, 94866, 94893, 950141, 950232, 950373, 950727, 950777, 960777, 980033 |
| Offre | 94213, 94300, 94315, 94356, 94362, 94373, 94435, 94448, 94477, 94531, 94588, 94701, 94719, 94822, 94922, 94965, 950010, 950018, 950031, 950053, 950054, 950068, 950096, 950145, 950166, 950172, 950292, 950318, 950319, 950576, 950729, 950741, 950749, 950844, 950859, 950899, 950907, 960026, 960036, 960043, 960095, 960105, 960184, 960188, 960248, 960261, 960324, 960348, 960400, 960429, 960489, 960491, 960539, 960697, 960719, 960908, 970004, 970068, 970197, 970411, 970413, 970643, 970655,971009,971216, 980070 |
| Ongedierte | 950063,961041 |

| | |
|---|---|
| Ongeval | 950843, 960926, 960957, 960958, 960959, 960960, 970367, 970595, 971147 |
| Onthaal | 94554, 94834, 94990, 950063, 950104, 950141, 950414, 950499, 950692, 960014, 960248, 960908, 961000, 961014, 961041, 970004, 970125, 970156, 970306, 980035, 980073 |
| Opmerkingen (op reisdok.) | 950001, 960017, 960073 |
| Overboeking (logies) | 94213, 94303, 94315, 94333, 94342, 94352, 94362, 94435, 94473, 94509, 94531, 94544, 94549, 94577, 94583, 94665, 94681, 94692, 94696, 94704, 94719, 94738, 94794, 94842, 94866, 94870, 94946, 94953, 94960, 94961, 94963, 94969, 94986, 94993, 950023, 950030, 950032, 950050, 950052, 950061, 950108, 950131, 950135, 950170, 950172, 950202, 950228, 950232, 950245, 950246, 950263, 950308, 950318, 950319, 950339, 950478, 950486, 950516, 950576, 950579, 950689, 950813, 950836, 950899, 960026, 960024, 960043, 960095, 960122, 960124, 960348, 960361, 960424, 960426, 960429, 960490, 960495, 960700, 960719, 960767, 960833, 960943, 960988, 961045, 970013, 970021, 970056, 970073, 970077, 970113, 970320, 970406, 970444, 970445, 970589, 970596, 970740, 971009, 971105, 971029, 971101, 980169, 980320,980335 |
| Overdreven eis | 93522, 94134, 94159, 94300, 94315, 94329, 94442, 94473, 94549, 94554, 94588, 94687, 94696, 94734, 94761, 94814, 94856, 94882, 94885, 94896, 94910, 94922, 94944, 94952, 94958, 94959, 94963, 94965, 94967, 94969, 950030, 950032, 950070, 950096, 950131, 950145, 950238, 950244, 950292, 950319, 950328, 950329, 950372, 950434, 950442, 950478, 950515, 950544, 950562, 950623, 950631, 950741, 950749, 950770, 950797, 950845, 950882, 950907, 960043, 960130, 960134, 960184, 960186a, 960242, 960250, 960365, 960390, 960426, 960507, 960539, 960654, 960658, 960660, 960719, 960805, 960833, 960995, 961067, 970021, 970056, 970073, 970084, 970879, 970998, 971101, 971214, 980343 |
| Overmacht | 94919, 950380, 950486, 950490, 950541, 950544, 950853, 960094, 960131, 960153, 960166, 960292, 960348, 960374, 960471, 960700, 960738, 960926, 960957, 960958, 960959, 960960, 970145, 970470, 971183 |
| Paspoort / Passeport | 94262, 94764, 950041, 950316, 950437, 950935, 960317, 960611, 960806, 960838, 970048, 970094, 970382, 970386, 970679, 970944, 980172, 980296, 980359 |
| Piscine | 94116, 94129, 94136, 94554, 94884, 94969, 94996, 950129, 950135, 950236, 950373, 950434, 950507, 950729, 950853, 950904, 960083, 960663, 960676, 960805, 960908, 960939, 961008, 961060, 970306, 970527, 970841, 970998, 971216, 971242, 971243, 980033,980149, 980262, 980343 |
| Plage | 94276, 94409, 94940, 94953, 950199, 960263, 960939, 970145, 970530, 971242, 980262 |
| Plainte sur place | 94220, 94270, 94329, 94409, 94440, 94515, 94670, 94741, 94743, 94814, 94851, 94879, 94910, 94931, 94953, 94960, 94969, 94990, 950104, 950125, 950199, 950284, 950308, 950359, 950516, 950547, 950660, 950729, 950833, 950895, 950899, 950904, 960009, 960134, 960075, 960405, 960455, 960616, 960754, 960963, 960993, 970185, 970197, 970905, 970993, 971207, 980187, 980262 |
| Politieke toestand / Politique (situation) | 94166, 94349, 94845, 950219, 950276, 950329, 971049, 971183 |
| Préposé | 950316, 960146, 960700, 970207, 970372, 970490 94238, 94945, |
| Prescription | 950767, 961056, 970240, 970281 |
| Preuve par photos | 94315, 94649, 94953, 94969, 950054, 950082, 950794, 950895, 970077, 971203, 971241 |
| Preuve par présomptions | 980200 |
| Preuve par témoignages | 950002,950145,950388, 960943, 970137, 970424, 980080 |

| | |
|---|---|
| Preuve par video | 94649, 94965, 950096, 950727, 950794, 960191, 970021, 970056, 970073 |
| Prijskorting | 93625, 94388, 94691, 94953, 950122, 950236, 950328, 950427, 950499, 950541, 960248, 970282, 970544, 970991 |
| Prijssupplement | 94129, 94420, 94435, 94442, 94448, 94786, 94825, 94834, 94872, 94879, 94893, 94904, 94906, 94907, 94908, 94931, 950018, 950073, 950125, 950168, 950219, 950242, 950257, 950292, 950543, 950643, 950692, 950717, 950863, 960022, 960228, 960491, 960615, 960658, 960663, 961014, 970036, 970084, 970106, 970207, 970230, 970278, 970308, 970428, 970490, 980004 |
| Prijsvergelijking | 94134, 94606, 94691, 94701, 94705, 94778, 94894, 950086, 950232, 950410, 950547, 950798, 960370, 960590, 970515, 970783, 970948, 980019 |
| Prijsverhoging | 94488, 960116, 960216, 960292, 961048, 970489, 970495, 970999 |
| Privacy | 960969,961048, 970550 |
| Prix : comparaison | 94134, 94606, 94691, 94701, 94705, 94778, 94894, 950086, 950232, 950410, 950547, 950798, 960370, 960590, 970515, 970783, 970948, 980019 |
| Prix : majoration | 94488, 960116, 960216, 960292, 961048, 970489, 970495, 970999 |
| Prix : réduction | 93625, 94388, 94691, 94953, 950122, 950236, 950328, 950427, 950499, 950541, 960248, 970282, 970544, 970991 |
| Prix : supplément | 94129, 94420, 94435, 94442, 94448, 94786, 94825, 94834, 94872, 94879, 94893, 94904, 94906, 94907, 94908, 94931, 950018, 950073, 950125, 950168, 950219, 950242, 950257, 950292, 950543, 950643, 950692, 950717, 950863, 960022, 960228, 960491, 960615, 960658, 960663, 961014, 970036, 970084, 970106, 970207, 970230, 970278, 970308, 970428, 970490, 980004 |
| Programma (uitvoering) / Programme (réalisation) | 94349, 94515, 94687, 94834, 94845, 94896, 94916, 94949, 94959, 950066, 950070, 950093, 950164, 950242, 950257, 950490, 950499, 950543, 950562, 950637, 950660, 950695, 950697, 950770, 950864, 950867, 980896, 960073, 960099, 96 0107, 960124, 960134, 960184, 960188, 960228, 960315, 960400, 960492, 960504, 960507, 960533, 960700, 960754, 960778, 960831, 960969, 960983, 960993, 961008, 970036, 970127, 970141, 970156, 970191, 970197, 970278, 970308, 970324, 970372, 970380, 970428, 970469, 970729, 970983, 971045, 971049, 971070, 971200, 971232, 980114, 980124, 980149, 980302 |
| Propreté | 94910, 94956, 94958, 950045, 950096, 950129, 950131, 950414, 950623, 950692, 950833, 950895, 960105, 961014, 970331, 970411, 970657, 970979, 971152, 971242, 980098,980167, 980216, 980232 |
| Publicité trompeuse | 94339, 94487, 94705, 94822, 94834, 94879, 94885, 94895, 950054, 950168, 950222, 950235, 950354, 950390, 940402, 950427, 950868, 950886, 960099, 960280, 960292, 960370, 960619, 960676, 960894, 970424 |
| Radio | 950833,970216,970222 |
| RB wordt RO geacht | 950706,960754, 960948, 970288, 970338, 971045, 971200 |
| Reglement a l'amiable | 960728, 961026 |
| Reisleider | 94949, 950506, 950695, 950764, 950864, 950867, 960124, 960778, 980302, 970308, 971031,971232 |
| Remarque (sur doe. Voyage) | 950001,960017,960073 |
| Renovatie / Rénovation | 94276, 94642, 94778, 950507, 950527, 950853, 960755, 970004 |

| | |
|---|---|
| Représentant | 93287, 93542, 94329, 94129, 94461, 94554, 94564, 94701, 94741, 94825, 94864, 94895, 94904, 94905, 94906, 94907, 94908, 94909, 94940, 94953, 94956, 94993, 950045, 950048, 950070, 950129, 950141, 950170, 950199, 950219, 950235, 950236, 950276, 950356, 950373, 950414, 950643, 950697, 950729, 950741, 950844, 950866, 950879, 960009, 960228, 960248, 960710, 960926, 960939, 960957, 960958, 960960, 960969, 960983, 960993, 961000, 961041, 961060, 961066, 970021, 970056, 970073, 970267, 970320, 970331, 970360, 970500, 970530, 970644, 970905, 971052, 971242, 980004, 980035, 980073, 980302, 970077, 970474, 970596, 970611, 970729, 970877, 970979, 970983, 971105, 971152, 971155, 971243, 980037, 980098, 980216, 980232, 980264 |
| Retour anticipé | 94409, 94683, 94761, 94882, 94884, 950069, 950244, 950499, 950579, 950863, 960166, 960616, 960759, 960781, 970306, 970729, 970828, 971242 |
| Roker | 94649, 94670, 94704, 950001, 950833, 960017, 960098, 960108, 960248, 960738, 960760, 961026, 970373, 971214 |
| Rondreis (circuit) | 950777, 950824, 970908 |
| Safari | 94300, 94349, 94505, 94515, 94584, 94896, 94899, 94916, 94931, 94959, 950010, 950031, 950066, 950070, 950097, 950242, 950257, 950292, 950543, 950562, 950637, 950717, 950845, 960022, 960155, 960166, 960228, 960315, 960507, 960539, 960719, 960754, 960778, 961007, 961054, 970021, 970056, 970073, 970127, 970191, 970278, 970308, 970384, 970388, 970389, 970397, 970405, 970424, 970428, 970443, 970446, 970469, 970726, 970729, 970983, 971070, 971152, 971200, 971232, 980124, 980149, 980302 |
| Sanitair / Sanitaires | 960228, 960754, 960969, 970068, 970156, 970397, 980163 |
| Schadebeperkingsplicht | 94576, 94895, 94910, 950096, 950170, 950833, 961008, 961064, 970216, 970222, 970320, 970474, 970550, 970643, 970644, 970979, 970993, 980163, 980167 |
| Services (logement) | 94220, 94252, 94352, 94670, 94922, 94955, 950045, 950063, 950148, 950308, 950486, 950623, 950770, 950797, 950894, 950904, 960006, 960089, 960098, 960130, 960173, 960226, 960261, 970276, 960495, 960767, 960788, 960854, 970185, 970589, 980160 |
| Signalé (ou pas) | 94451, 94743, 94996, 950050, 950104, 950405, 950576, 950749, 950844, 960124, 960173, 960186a, 960826, 960619, 970122, 970145, 970170, 970216, 970222, 970320, 970360, 970444, 970567, 971155, 980037 |
| Situation (logement) | 93625, 94116, 94298, 94300, 94359, 94362, 94509, 94626, 94866, 94870, 94946, 94969, 94986, 950023, 950061, 950246, 950263, 950318, 950341, 950414, 950783, 950824, 960073, 960095, 960155, 960370, 960390, 960411, 960424 |
| Sluiting | 93287, 93542, 94349, 94373, 94554, 94576, 94666, 94692, 94713, 94780, 94842, 94919, 950001, 950108, 950131, 950134, 950199, 950219, 950222, 950228, 950232, 950276, 950329, 950388, 950576, 950603, 950643, 950760, 950781, 950783, 950836, 950843, 950908, 960098, 960590, 960939, 970155, 970308, 970397, 970406, 970445, 971031, 971101, 971183, 980004, 980343 |
| Souhait(s) | 94116, 94353, 950219, 950380, 950544, 950750, 960094, 960166, 960693, 960843, 960971,971147 |
| Sport (algemeen) / (en général) | 94657, 94713, 950039, 950131, 950134, 950843, 950859, 960017, 960204, 960277, 960615, 960654, 960831, 961045, 970198, 970804, 971097, 980264 |
| Sport : water / nautique Sport : | 960693 |
| winter / hiver Staking | 94134, 94409, 94704, 950045, 950515, 960029, 960805, 970306, 970445 |
| | 950332, 960489 |
| | 950490, 960166, 960831, 961063, 970015 |

| | |
|---|---|
| Strand | 94276, 94409, 94940, 94953, 950199, 960263, 960939, 970145, 970530, 971242, 980262 |
| Studio | 94339, 970406 |
| Subrogation | 94159,970154 |
| Surréservation (logement) | 94213, 94303, 94315, 94333, 94342, 94352, 94362, 94435, 94473, 94509, 94531, 94544, 94549, 94577, 94583, 94665, 94681, 94 692, 94696, 94704, 94719, 94738, 94794, 94842, 94866, 94870, 94946, 94953, 94960, 94961, 94963, 94969, 94986, 94993, 950023, 950030, 950032, 950050, 950052, 950061, 950108, 950131, 950135, 950170, 950172, 950202, 950228, 950232, 950245, 950246, 950263, 950308, 950318, 950319, 950339, 950478, 950486, 950516, 950576, 950579, 950689, 950813, 950836, 950899, 960026, 960024, 960043, 960095, 960122, 960124, 960348, 960361, 960424, 960426, 960429, 960490, 960495, 960700, 960719, 960767, 960833, 960943, 960988, 961045, 970013, 970021, 970056, 970073, 970077, 970113, 970320, 970406, 970444, 970445, 970589, 970596, 970740, 971009, 971105, 971029, 971101, 980169, 980320, 980335 |
| Taal | 94505, 94940, 94949, 950093, 950242, 950257, 950516, 950603, 950641, 950695, 950764, 950844, 950864, 950867, 960014, 960022, 960388, 960466, 961007, 961008, 961066, 970142, 970226, 970267, 970469, 980037, 980216, 980232, 980280 |
| Tegenvordering | 94352, 94786, 94880, 950073, 950125, 950132, 950694, 950824, 960491, 960983, 970261, 970983 |
| Tout compris | 94342, 94600, 94606, 94763, 94864, 950760, 960805, 961067, 970396, 970753 970841,971214 |
| Transaction Transfer / Transfert | 950299 |
| Travaux a proximité hotel | 94270, 94884, 94916, 950194, 950547, 950678, 950717, 950839, 950844, 950851, 960204, 960248, 960471, 961066, 970080, 970306, 970360, 970524, 970611 |
| Travaux dans hotel | 950373,950760,960263,971230, 980007 |
| TV | 94061, 94129, 94642, 94778, 94801, 94827, 94904, 94906, 94907, 94908, 94909, 94961, 950507, 950527, 950853, 960755, 960939, 970306, 970998, 980004 |
| Uitrusting logies | 93542, 94606, 950236, 950390, 950833, 960489, 970077, 970216, 970222, 980596, 970644,971105 |
| Uitstappen (excursies) | 93287, 94780, 94864, 94967, 94993, 950062, 950096, 950199, 950244, 950704, 960426, 960660, 960992, 961060, 961064, 970084, 970544, 970611, 971203, 980035, 980073,980262 |
| Undeplaatsstelling (subrogatie) | 94448, 950066, 950238, 950287, 950359, 950410, 950562, 950643, 950695, 950717, 950745, 950864, 950867, 960014, 960022, 960099, 960280, 960315, 961060, 970036, 970071, 970106, 970380, 970530, 971008, 971022, 971230 |
| Vacances (perte de jours de -) | 94159,970154 |
| Vakantiedag(en): verlies | 94279, 94440, 94442, 94461, 94584, 94870, 94916, 94940, 94949, 950002, 950057, 950188, 950263, 950490, 950566, 960016, 960036, 960116, 960153, 960614, 960700, 961063, 970015, 970026, 970058, 970080, 970084, 970123, 970127, 970156, 970261, 970282, 970384, 970388, 970389, 970405, 970443, 970446, 970495, 970557, 970872, 971021, 971029, 980049, 980050, 980124, 980132 |
| | 94279, 94440, 94442, 94461, 94584, 94870, 94916, 94940, 94949, 950002, 950057, 950188, 950263, 950490, 950566, 960016, 960036, 960116, 960153, 960614, 960700, 961063, 970015, 970026, 970058, 970080, 970084, 970123, 970127, 970156, 970261, 970282, 970384, 970388, 970389, 970405, 97044 3, 970446, 970495, 970557, 970872, 971021, 971029, 980049, 980050, 980124, 980132 |

| | |
|---|---|
| Vergissing (materieel, ...) | 93542, 94159, 94872, 94859, 94953, 950068, 950166, 950296, 950365, 950706, 960025, 960222, 960590, 960737, 960745, 961048, 970142, 970233, 970803, 970849, 971064,971214,980296 |
| Verjaring | 94238, 94945, 950767, 961056, 970240, 970281 |
| Vertegenwoordiger | 94409, 94683, 94761, 94882, 94884, 950069, 950244, 950499, 950579, 950863, 960166, 960616, 960759, 960781, 970306, 970729, 970828, 971242 |
| Vervroegde terugkeer | 94649, 94670, 94704, 950001, 950833, 960017, 960098, 960108, 960248, 960738, 960760, 961026, 970373, 971214 |
| Verwachting(en) | 93522, 94420, 94657, 94665, 94743, 94856, 94864, 94910, 950030, 950101, 950246, 950388, 950402, 950506, 950547, 950777, 950794, 950863, 950904, 960029, 960099, 960163, 960248, 960370, 960405, 960455, 970004, 970110, 970185, 970228, 970229, 970424, 970567, 970726, 970830, 970946 |
| Verwarming | 950442,960248 |
| Verzekering | 94607, 94705, 950076, 950085, 950171, 950260, 950350, 950752, 950782, 950894, 960202, 960212, 960366, 960505, 960739, 960886, 970845, 960981, 970341, 970541, 980096, 980353, 980372 |
| Vie privée (intimité) | 960969,961048,970550 |
| Visa / visum | 950041, 950242, 950257, 950426, 950634, 960015, 960155, 960370, 960611, 970055, 970094, 970197, 970380, 970490, 970822, 970994, 980186, 980259 |
| Vlucht (kwaliteit) | 94329, 94960, 950547, 950703, 970908 |
| Vluchturen | 94279, 94461, 94640, 94683, 94835, 94880, 95002, 950553, 950566, 950717, 950812, 960130, 960697, 960745, 960781, 970084, 970282, 970299, 970324, 970469, 970511, 970644, 970803, 970828, 970863, 971064, 980160, 980356 |
| Vluchtvertraging | 94440, 94661, 94841, 94867, 950126, 950188, 950402, 950742, 950851, 950854, 950896, 960105, 960108, 960131, 960248, 960374, 960424, 960823, 961063, 970015, 970026, 970080, 970145, 970216, 970218, 970220, 970222, 970320, 970762, 971020, 971021, 971029, 980049, 980050, 980071 |
| Vluchtwijziging | 94134, 94303, 94359, 94606, 94784, 94867, 950068, 950126, 950188, 950263, 950284, 950325, 950341, 950428, 950499, 950541, 950619, 950777, 950839, 950540, 960016, 960153, 960266, 960700, 960943, 960983, 961008, 961063, 970015, 970026, 970071, 970106, 970122, 970127, 970145, 970260, 970317, 970350, 970351, 970367, 970384, 970388, 970389, 970400, 970405, 970443, 970446, 970472, 970524, 970983, 980124,980271 |
| Voiture (de location) | 94362, 94554, 94665, 950057, 950228, 950354, 960658, 960886, 961054, 970338, 970524,970595, 970611, 970948 |
| Vol | 94456, 94692, 94893, 950401, 950427, 950613, 950694, 960739, 960760, 970233, 971022,980008 |
| Vol: changement | 94134, 94303, 94359, 94606, 94784, 94867, 950068, 950126, 950188, 950263, 950284, 950325, 950341, 950428, 950499, 950541, 950619, 950777, 950839, 950540, 960016, 960153, 960266, 960700, 960943, 960983, 961008, 961063, 970015, 970026, 970071, 970106, 970122, 970127, 970145, 970260, 970317, 970350, 970351, 970367, 970384, 970388, 970389, 970400, 970405, 970443, 970446, 970472, 970524, 970983, 980124, 980271 |
| Vol: horaire | 94279, 94461, 94640, 94683, 94835, 94880, 95002, 950553, 950566, 950717, 950812, 960130, 960697, 960745, 960781, 970084, 970282, 970299, 970324, 970469, 970511, 970644, 970803,970828, 970863, 971064, 980160, 980356 |
| vol: qualité | 94329, 94960, 950547, 950703, 970908 |

| | |
|---|---|
| vol: retard | 94440, 94661, 94841, 94867, 950126, 950188, 950402, 950742, 950851, 950854, 950896, 960105, 960108, 960131, 960248, 960374, 960424, 960823, 961063, 970015, 970026, 970080, 970145, 970216, 970218, 970220, 970222, 970320, 970762, 971020, 971021, 971029, 980049, 980050, 980071 |
| Vóór afreis | 93625, 94116, 94300, 94359, 94362, 94509, 94626, 94666, 94738, 94866, 94946, 94969, 94986, 950061, 950318, 950414, 950486, 950544, 950783, 960073, 960095, 960155, 960242, 960370, 960424, 960747, 970411 |
| Wagen (huurauto) | 94362, 94554, 94665, 950057, 950228, 950354, 960658, 960886, 961054, 970338, 970524, 970595, 970611, 970948 |
| Weer(somstandigheden) | 94323, 94899, 950287, 950351, 960094, 960197, 960374, 960471, 961000, 970055, 970080, 970145, 970530, 970572, 971045 |
| Wens(en) Werken aan | 94657, 94713, 950039, 950131, 950134, 950843, 950859, 960017, 960204, 960277, 960615, 960654, 960831, 961045, 970198, 970804, 971097, 980264 |
| hotel | 94061, 94129, 94642, 94778, 94801, 94827, 94904, 94906, 94907, 94908, 94909, 94961, 950507, 950527, 950853, 960755, 960939, 970306, 970998, 980004 |
| Werken nabij hotel | 950373, 950760, 960263, 971230, 980007 |
| Wijziging bestemming | 94666, 950678, 960197, 970470, 971099 |
| Wijziging hotel | 94252, 94270, 94300, 94329, 94342, 94352, 94356, 94420, 94477, 94509, 94549, 94588, 94600, 94605, 94643, 94687, 94763, 94814, 94822, 94834, 94851, 94867, 94882, 94901, 94959, 94961, 950125,950132, 950135, 950141, 950164, 950170, 950194, 950245, 950257, 950281, 950372, 950414, 950527, 950741, 950750, 950781, 950882, 950895, 960006, 960029, 960093, 960096, 960112, 960124, 960131, 960134, 960155, 960180, 960242, 960507, 960590, 960617, 960660, 960705, 960891, 960943, 961000, 970084, 970115, 970141, 970230, 970267, 970345, 970396, 970397, 970445, 970468, 970557, 970567, 970596, 970729, 970742, 970804, 970877, 970983, 971031, 971147, 971155, 971206, 980149, 980187, 980309 |
| Wijziging programma | 94349, 94687, 94834, 94949, 94959, 950066, 950164, 950242, 950257, 950490, 950499, 950660, 950695, 950864, 980867, 960073, 960107, 960124, 960134, 960228, 960492, 960504, 960507, 960754, 960831, 960969, 960983, 961008, 970036, 970127, 970141, 970156, 970191, 970278, 970308, 970372, 970380, 970428, 970729, 970983, 971045, 971200, 971232, 980114, 980124, 980149, 980302 |
| Wijziging soort logies | 94159, 94298, 94442, 94588, 94638, 94681, 94692, 94704, 94919, 94946, 94969, 950023, 950135, 950244, 950478, 950603, 950797, 950859, 960197, 960658, 960848, 960894, 961045, 970036, 970352, 970384, 970388, 970389, 970405, 970443, 97 0446, 970467, 970550, 971105, 980124, 980335 |
| Wijziging vervoer | 94742, 950002, 950066, 950133, 950245, 950299, 950301, 950351, 950490, 960134, 960886, 961063, 970015, 970036, 970068, 970071, 970156, 970191, 970233, 970261, 970338, 970350, 970351, 970468 |
| Wijzigingskosten | 94252, 94353, 94359, 94882, 94901, 950045, 950195, 950351, 950356, 960428, 950527, 960617, 950741, 950781, 960180, 960723, 960781, 960848, 960894, 970368, 970589, 970742, 970803, 970804, 980271 |
| Winstderving | 94940, 950325 |
| Wisselkoers | 960155 |
| Zeezicht | 94549, 94734, 94761, 94856, 950172, 950373, 950729, 950897, 96 0208, 960277, 960903,960995,961014, 970498,970877, 971230 |
| Ziekte | 94607, 94612, 94901, 950002, 950085, 950148, 950171, 940637, 950782, 950894, 960098, 960212, 960409, 960505, 960710, 960885, 970080, 970125, 970373, 970413, 971053, 980172 |

14

| | |
|---|---|
| Zwembad | 94116, 94129, 94136, 94554, 94884, 94969, 94996, 950129, 950135,950236, 950373, 950434, 950507, 950729, 950853, 950904, 960083, 960663, 960676, 960805, 960908, 960939, 961008, 961060, 970306, 970527, 970841, 970998, 971216, 971242, 971243, 980033, 980149, 980262, 980343 |

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## bungalow / club / situation (logement) / équipement logement / nuisance sonore / categorie (logement) / animation / repas

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 195.910
**Eis/Demande** 47.995
**Vergoeding/ Indemnité**

La plainte du demandeur est multiple:
- bungalow pas a la plage mais a 900 m de la plage, sur les hauteurs d'une colline (95 marches, forte pente).
- bungalow sous-loué par Ie club et de ce fait mal meublé et non remis a neuf, contrairement aux autres bungalows du club.
- Ie propriétaire avait rendu inaccessible 1/3 du bungalow et a supprimé la baignoire, une armoire, etc., contrairement aux autres bungalows dans Ie club. Il restait 12 m carrés, ce qui est minuscule.
- annormalement bruyant, car situé a l'extrémité du club, au long de la route.
- des fourmis.
- Ie club n'a qu'une seule étoile et non 3 comme indiqué dans Ie catalogue.
- faible niveau de l'animation et restaurant style cantine usine.

Dans sa déclaration l'hötesse conteste les plaintes.

## brochure (Information) / attente(s) / demande exaeérée

**Kat./Cat.** ___ 41

18.160 **Vergoeding/ ; Indemnité**
9.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
1.816 1.816

Le demandeur estime que l'image donnée dans la brochure ne correspondait nullement a la réalité. La défenderesse estime que les photos de la brochure sont publiées a titre d'exemple, qu'elles ne sont qu'un appui pour Ie texte descriptif qui reprend toute l'information sur la destination en question. Le College estime que la publicité a trompé les attentes légitimes du demandeur mais estime que Ie dédommagement reclame est excessif et fixe donc Ie dommage a un montant de 9.000 FB; les frais de procedure sont partagés.

## ligging (logies) / faciliteiten / soort / TV / maaltiid(en) / autocar / vergissing (materieel....)

**Reissom/Prix** 24.770
**Eis/Demande** 12.430
**Vergoeding/ Indemnité** i 5.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
10 1.238

**Kat./Cat.** 34

Eiser boekt bij verweerster een busrijs naar Slovakije (heenrijs 18 augustus 1993 en de terugrijs op 2 september 1993), met verblijf in hotel, op basis van een single kamer en vol pension, voor een globale prijs van 24.770 BEF.
De eiser beklaagt zich na zijn terugkeer over het gebrek aan sportaccomodatie (geen surfmogelijkheid, geen water in overdekt zwembad, geen mogelijkheid tot paardrijden, roeien,...) de hotelaccomodatie (veel verder gelegen van het centrum dan vermeld werd in de brochure, ontbreken van TV op de kamer, onverzorgde maaltijden en geen keuze uit verschillende menu's), de heenreis duurde 23 uur voor het afleggen van l .300 km.
De eiser maakt uit hoofde van deze klachten, aanspraak op een schadeloosstelling t.b.v. 12.430 BEF.
De RB was niet op de hoogte van een fout in de brochure en kon hierdoor de eiser niet verwittigen. De verweerster verontschuldigde zich voor deze fout en wou een louter commerciële tegemoetkoming doen van l .000 BEF.

## brochure (Information) / prix: réduction f sienalé / avant déoart

**i**

**Kat./Cat.** 19!

**Reissom/Prix** 98.840
**Eis/Demande** 6.000
**Vergoeding/ Indemnité** 6.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
O 2.0001

La demanderesse réserve un voyage en Turquie avec séjour en demi-pension du 2 au 16.07.1994. Se fondant sur les termes de la brochure de l'OV, la demanderesse souhaite bénéficier d'une réduction de 6.000 FB pour vol avantageux en soiree ainsi que d'une réduction 'réservez tot' de l'ordre de 6.000 FB par familie en cas de réservation avant Ie l .04.1994.
Lors de la réservation l'IV avait informé la demanderesse que les réductions n'étaient pas d'application dans son cas. Une demande de 6.000 FB est formulée a rencontre de l'OV a titre de ristourne pour réservation 'réservez tot'. La réduction pour vol avantageux en soiree ne vaut que pour certains vols , mais pas vers la Turquie; ceci avait été indiqué au moment de la réservation.
Le College Arbitral conteste qu' une réserve dans la publicité et que la ristourne serait limitée aux 'hotels pour lesquels nous avons ajouté une colonne supplementaire "réduction par semaine - réservez avant Ie 1/4'. Il constate que la lettre du directeur commercial de l'OV précise textuellement pour toutes les destinations. La réservation ayant été faite avant la date du l .04.1994 l'OV devait accorder au demandeur une réduction de l'ordre de 6.000 FB.

## hotel (qualité) / facilités / travaux dans hotel / bruit / compétence

**Kat./Cat.** 148

**l Reissom/Prix** '189.597
**Eis/Demande** 102.460
**Vergoeding/ Indemnité** ,30.000 **j**
**Eiser/VW Dem./Déf.**
5.000 2.500!

Selon Ie voyageur, l'hötel ne correspondait pas è la description dans la brochure. Certaines facilités promises (sauna, squash, discothèque...) n'étaient pas présentes. Des travaux è proximité de la chambre, de la piscine et de la plage provoquaient de la poussière et du bruit. A cause d'un manque dtrygiène et d'organisation, Ie demandeur a été victime d'une intoxication alimentaire. College: Ie demandeur n'a pas pu jouir de certaines facilités décrites dans la brochure et il a été gêne par les travaux a proximité. Le college arbitral n'est toutefois pas competent pour les dommages corporels.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## l annulation

**'Reissom/Prix**
54.020
**Eis/Demande**
15.430
**Vergoeding/ Indcmnité**
10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
1.543

La demanderesse reclame les frais d'annulation d'un voyage en avion suite a un décès dans sa familie au premier degré. Le remboursement des 10.000 FB tarde par la faute du demandeur. Ce demier ayant été remboursé des 10.000 FB augmentés des frais, Ie College Arbitral Ie déboute pour Ie surplus.

## fermeture / piscine / signalé / avant départ / information (devoir d'OV) / brochure (information)

**Kat./Cat.**
41

**Reissom/Prix**
75.400
**Eis/Demande**
75.400
**Vergoeding/ Indemnité**
7.500
**Eiser/VW Dem./Déf.**
5.540 **2.500**

La demanderesse s'estime victime d'une publicité trompeuse sur Ie produit étant donné que contrairement aux mentions dans la brochure, la piscine était indisponible. La défenderesse aurait averti Ie demandeur et l'IV l'avant veille du départ. Le College Arbitral estime la demande exagérée et alloue un montant de 7.500 FB ex aequo et bono. La défenderesse est responsable de n' avoir informé que tardivement Ie demandeur ce qui ne lui laissait matériellement aucune autre alternative.

## information (devoir d'OV) / club / hotel (qualité) / animation / repas / piscine / travaux dans hotel / prix: supplément / sport

**Kat./Cat.**
**l 4**

**Reissom/Prix**
83.640
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
22.500
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
¡° 3.000

Le demandeur réserve un séjour en République Dominicaine pour deux personnes, chambre doublé, et pension complete. Sur place il y avait des travaux a la piscine, pendant 5 jours il n'y avait pas d'animation, Ie personnel essayait de faire payer les sports gratuits, les boissons gratuites provenaient de caisses pourries et infestées de rats, il y avait un rat mort flottant dans Ie jacuzzi, et les buffels étaient insuffisants et de mauvaise qualité.
Peu après son arrivée Ie demandeur demande de pouvoir changer de club moyennant un supplément. Ceci était toutefois impossible. Le demandeur adresse une lettre a l'OV dans laquelle il se plaint de la publicité mensongère et de mauvais conseils de l'OV et annonce qu'il exige une indemnité de 15.000 FB/pers, soit 30.000 FB au total.
La partie défenderesse a manqué a ses obligations ayant conseillé au demandeur la destination, dont elle savait ou du moins devait savoir depuis longtemps que, suite a des problèmes de gestion, ce club ne répondait plus du tout aux exigences. La défenderesse a continue de proposer et de recommander ce club aux demandeurs et de ce fait a gravement manqué a ses obligations d'informations.

## vluchtwiiziging/ prijsvergelijking / sport: water- / brochure (-informatie) / overdreven eis

**KatVCat.**
l 34

**Reissom/Prix**
162.000
**Eis/Demande**
67.560
**Vergoeding/ Indemnité**
25.000 **Eiser** / VW **Dem./Déf.**
: 2.252 4.504J

Eisers beklagen zich dat de door hen bestelde vlucht een tussenlanding maakte, dat de kostprijs van het halfpension te hoog was in vergelijking met de prijzen ter plaatse en dat het niet mogelijk was te snorkelen ofte duiken.
Het vervangen van een non-stop vlucht door een rechtstreekse vlucht met korte tussenlanding is geen essentiële wijziging van de overeenkomst. De vorderi ng m.b.t. de kostprijs van het half pension is ongegrond nu eisers zijn ingegaan op het aanbod van de verweerster.
Wat betreft de watersporten dient evenwel gesteld dat de brochure manifest foute informatie bevat. De vergoeding wordt ex aequo et bono geraamd. Gelet op overdreven schadeëis worden de kosten omgeslagen.

## club / piscine / alternative

**! Kat./Cat.**
L ..... 4j

**Reissom/Prix**
22.910
**Eis/Demande**
11.500
**Vergoeding/ Indemnité**
5.750
**Eiser / VW Dem./Déf.**
1.150

La demanderesse a réserve un séjour dans un club-hötel oü la piscine se revele défectueuse pour une partie du séjour. Cela implique que l'organisation 'club' ne peut être assurée, malgré des propositions de remplacement. La demanderesse a été avertie de cette situation beaucoup trop tardivement. Le dédommagement est fixé ex aequo et bono a 5.570 FB. Les dépens sont a charge de la défenderesse.

## vergissing (materieel....) / wijziging soort logies ƒ overdreven eis / undeplaatsstelling

**jReissom/Prix**
i 182.089
**Eis/Demande**
:40.000
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
2.000 2.000

Bij aankomst blijkt ingevolge een administratieve vergissing de kamer van eisers in het geboekte hotel niet beschikbaar zijn. Eisers worden vervolgens ondergebracht in een minderwaardige accomodatie . Pas na vier dagen wordt hen een behoorlijke kamer aangeboden. Eisers leden schade door de fout van de subcontractant van de RO, waarvoor de RO verantwoordelijk is. De schade wordt ex aequo et bono geraamd. Gelet op de overtrokken vordering van eisers wordt het klachtengeld omgeslaan

## politieke toestand / annulatie

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**
56.900 7
**Eis/Demande**
58.900
**Vergoeding/ Indemnité**
! 58.900 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
5.890

Eisers annuleren een reis omwille van de woelige situatie in Turkije. De aangestelde van de RB belooft dat de reissom zal worden terugbetaald. In de daarop volgende contacten stelt de RB zich evenwel dubbelzinnig op.
De RB verschijnt niet ter zitting. De belofte van de aangestelde van de RB houdt een na te komen verbintenis in.

## non-réservation/changement hotel / alternative

**Reissom/Prix** Kat./Cat.
83.000 24i
**Eis/Demande**
85.760
**Vergoeding/ Indemnité**
11.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
3.750 3.750

Le demandeur a réserve un séjour dans un hotel sur base d'une brochure vantant la formule 2+2 (2 adultes + 2 enfants de - de 12 ans) dans une même chambre. A l'arrivée, Ie séjour ne correspondait pas a cette formule attendue parce que non réserve. Le demandeur a toutefois quitte l'hôtel de sa propre initiative sans tenir compte des propositions de remplacement. Le dédommagement est fixé ex aequo et bono a 11.000 FB et les dépens sont partagés.

## surréservation / alternative / hotel (qualité) / offre

**Reissom/Prix** **KatJCat.**
60.524 l 4
**Eis/Demande**
**O**
**Vergoeding/ Indemnité**
7.500
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
2.000

L'hôtel réserve par Ie demandeur n'est pas celui occupé en raison d'une surréservation. L'hôtel occupé est de qualité inférieure, ce qui donne droit a un dédommagement.
La surréservation est clairement établie et la défenderesse propose un dédommagement de 6.242 FB + l .000 FB, la veille de l'audience. Un dédommagement de 7.500 FB est fixé ex aequo et bono. Les dépens sont a charge de la défenderesse.

## bevestiging / schadebeperkingsplicht / morele schade / naarstig / klacht ter plaatse

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**
159.205 3
**Eis/Demande**
92.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**l**
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
3.750 3.750

Eisers boeken een huwelijksreis en ontvangen (ongevraagd) vliegtuigtickets "seat available" (standby). Eisers stellen dat de onzekerheid m.b.t. beschikbare plaatsen hen vele bange momenten hebben bezorgd waardoor de huwelijksreis ernstig werd vergald. Eisers konden evenwel zowel de heen- als de terugreis op normale wijze genieten.

Verweerster heeft niet als naarstige RO gehandeld. Eisers hadden evenwel een schadebeperkingsplicht. Zo hadden eisers ter plaatse contact kunnen opnemen met de RO. De schadevergoeding wordt ex aequo et bono bepaald.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**Kat./Cat.**

46

**Reissom/Prix**
120.000
**Eis/Demande**
60.000
**Vergoeding/ Indemnité**
3.300
**Eiser/VW Dem./Déf.**
6.000

Les demandeurs ont connu plusieurs désagrements lors de leur voyage: guide ne remplissant pas ses obligations, chambres non conformes, hotel non conforme. Pour ce qui concerne les chambre, la plainte est établie. La demande est pour Ie reste non fondée. Les dépens sont è charge des demandeurs.

## verjaring

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
72.829
**i Eis/Demande**
125.000
**Vergoeding/ Indemnité**
:0
Eiser / **VW Dem./Déf.**
2.500

De vordering waartoe een reiscontract aanleiding kan geven, verjaart na termijn van één jaar vanaf de datum die in het contract bepaald is voor het einde van de prestatie die aanleiding geeft tot het geschil.
De eiser beëindigde zijn reis op 11 juli 1992 en vatte op 13 maart 1994 de procedure voor de geschillencommissie aan. De vordering is derhalve onontvankelijk wegens verjaring.

## hotel (kwaliteit) / wiizigingskosten / schadebeperkingsplicht

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
**300.090**
**Eis/Demande**
79.909
**Vergoeding/ Indemnité**
0
**Eiser/VW Dem./Déf.**
7.500

Bij aankomst zijn eisers van oordeel dat het geboekte hotel van slechte kwaliteit is en beslissen op eigen houtje van hotel te veranderen. Hiervoor wordt een opleg betaald van 58.011 BEF. Eisers leveren geen afdoende bewijs. Daarenboven hadden zij een schadebeperkingsplicht. Niets wijst erop dat eisers gepoogd hebben een betere kamer te betrekken in hetzelfde complex.

## passeport / enfants / annulation / information (devoir d'IV)

**Kat./Cat.**

l 37

**Reissom/Prix**
**113.474**
**Eis/Demande**
182.717
**Vergoeding/ Indemnité**
**130.660 Eiser / VW Dem./Déf.**
7.500

Le demandeur a réserve un voyage pour 4 personnes dont 2 enfants en bas age. Ces derniers n'étant pas munis de documents d'identité, la familie n'a pas pu embarquer et Ie demandeur requiert Ie remboursement du voyage. La défenderesse est responsable. Le dédommagement demande est en partie fondé.

## hotel (kwaliteit) / transfert / wijziging hotel / klacht ter plaatse

**Kat./Cat.**

4

181.400
**Eis/Demande**
23.398
**Vergoeding/ Indemnité**
13.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
2.340

Eisers voeren een reeks grieven aan m.b.t. hun rondreis (geen transfer, driemaal slechte kamer, hotelwijziging, geen contactadres, enz...). Ter plaatse dienen zij klacht in bij de lokale agent die een terugbetaling belooft van de gedane kosten.
Aan eisers worden de gemaakte uitgaven terugbetaald. Eisers bewijzen evenwel niet dat sommige hunner grieven reële schade meebrachten ten titel van niet genoten vakantie. De vergoeding wordt ex aequo et bono bepaald.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## plage / rénovation / information (devoir d'OV) ƒ handicapés

**Reissom/Prix** 63.748

**Kat./Cat.** 14

**Eis/Demande** 75.000

**Vergoeding/ Indemnité** 15.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750 3.750

Le demandeur réserve un voyage pour 2 personnes a Ténérife, chambre doublé, et demi-pension, situé è 200 m de la plage. Sur place, la plage était complètement en reconstruction. Au lieu d'une plage tranquille et ensoleillée, ils trouvent une plage pleine de bulldozers et d'énormes bloes de béton. Le demandeur étant invalide s'est donc vu dans l'impossibilité de profiter de son séjour. Il est resté en majeure partie dans sa chambre.

La deuxième défenderesse a manqué a ses obligations. Les travaux a la plage étaient déja en cours depuis plusieurs mois. L'OV en avait connaissance ou, du moins, devait en avoir connaissance mais n'en a pas informé les demandeurs, bien que sachant que Ie demandeur était handicapé. Les demandeurs de ce fait ont rencontre des désagréments.

Le College Arbitral condamne la deuxième défenderesse a payer a la partie demanderesse la somme de 15.000 FB et la moitié des frais de procédure, soit 3.750 FB

## l vol: horaire / vacances (perte de jours)

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 102.545

**Eis/Demande** 11.040

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.** i 2.000

La demanderesse réserve un hotel a telle date mais Ie vol réserve ne lui permet pas de jouir de la première nuitée, ni du dernier repas du soir. Elle en reclame dés lors Ie remboursement. Le bon de commande signé a l'agence précisait 10 nuits - 10 jours mais ne précisait ni les heures de départ, ni de retour. Pour cette raison, aucune faute ne peut être imputée a l'OV. En conséquence, les dépens sont a charge de la demanderesse

## wijziging soort logies / gemeld / autocar

**Reissom/Prix** 348.800

**Kat./Cat.** 34

**Eis/Demande** 112.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser (een groep van 32 volwassenen) beklaagt zich er namens alle deelnemers over dat zij tijdens een autocarreis naar Tsjechië werd gelogeerd in een studentenhuis i.p.v. een 3*hotel. De autobus beschikte daarenboven slechts over twee sterren i.p.v. drie. Omtrent de grond van de zaak: verweerster heeft voor de afreis aan eiser medegedeeld in welke accommodatie de groep zou worden ondergebracht. Verweerster heeft derhalve haar contractuele verplichtingen nageleefd. Eiser weerlegt tevens niet dat de autocar wel over al het nodige j comfort beschikte. De vordering is ongegrond.

## rondreis (circuit) / wijziging hotel / gemeld / voor afreis / alternatief/ hotel (kwaliteit) / aanbod / overdreven eis

**Kat./Cat.j** 45j

**Reissom/Prix** 113.400

**j Eis/Demande** 150.000

**; Vergoeding/ i Indemnité** 10.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers beklagen zich erover dat er tijdens de rondreis wijzigingen gebeurden in de hotelkeuze en dat derhalve het elementaire basiscomfort niet meer aanwezig was.

De wijzigingen in hotelkeuze werden voor vertrek schriftelijk medegedeeld zodat verweerster zich naar haar contractuele verplichtingen heeft gedragen. Verweerster erkende evenwel dat de aangeboden alternatieven van minderwaardige kwaliteit waren. De door verweerster voorgestelde vergoeding wordt als billijk geacht. Aangezien de vordering van de eisers overdreven is, wordt het klachtengeld omgeslaan.

## vluchtwijziging / naarstig / overboeking

**Reissom/Prix** 96.060

**Kat/Cat.** 3

**Eis/Demande** 30.470

**Vergoeding/ Indemnité** 10.500

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.047

l Eisers ondervonden verschillende problemen bij het uitvoeren van de vliegtuigreis (bij tussenstop bleek het toestel met de eindbestemming overboekt te zijn, zodat een alternatief werd gekozen en eisers pas op de volgende dag op eindbestemming aankwamen; bij de terugreis was er een te lange tussenstop).

De RO is aansprakelijk voor gebrekkige vervoerprestaties verricht door derden. De RO erkent overigens dat reeds in het verleden problemen werden ervaren met betreffende luchtvaartmaatschappij. Derhalve heeft verweerster zich niet als naarstige RO gedragen. Een deel van eisers klachten worden niet als bewezen beschouwd, zodat de gevorderde vergoeding ex aequo et bono wordt herleid.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## overboeking / alternatief / bewiis met foto's / aanbod / overdreven eis

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 30.520

**Eis/Demande** 36.452

**Vergoeding/ Indemnité** •7.713

**Eiser / VW Dem./Déf.** 1.822 1.822

Voor de afreis wordt aan eisers gemeld dat het hotel overboekt is en wordt een alternatief hotel aangeboden. Door middel van foto's bewijzen eisers dat het hotel minderwaardig is.
De vergoeding wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien verweerster een voorstel tot minnelijke regeling formuleerde en de schadeëis van eisers overdreven is, worden de kosten omgeslagen.

## sport / faciliteiten / weer(somstandigheden)

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 100.569

**Eis/Demande** 21.500

**Vergoeding/ Indemnité** 1.500

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser beklaagt zich erover dat er in de club geen zeil- noch windsurffaciliteiten waren en geen voldoenden mountainbikes. Eiser vordert derhalve ondermeer de terugbetaling van l .500 BEF zijnde de huurprijs van een mountainbike gedurende 12 dagen.
Het komt vast te staan dat zeilen en windsurfen niet mogelijk was gelet op de slechte weersomstandigheden zodat de aansprakelijkheid van verweerster in deze niet kan worden weerhouden.
Verweerster is evenwel aansprakelijk voor het gegeven dat eiser niet op de gewenste momenten kon beschikken over een mountainbike. Aangezien verweerster geen enkele tegemoetkoming voorstelde worden de kosten ten hare laste gelegd.

## vlucht (kwaliteit) / maaltijd(en) / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / klacht ter plaatse / wijziging hotel / overdreven eis

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 198.478

**Eis/Demande** 150.000

**Vergoeding/ Indemnité**

Eisers hebben een hele reeks klachten m.b.t. de heenreis (geen onthaal, slechte plaatsen in het vliegtuig, slechts één vegetarische maaltijd) en m.b.t. het verblijf (geen comfortabele/luxueuze kamer, geen 4-sterren hotel, geen sauna, squash, massage). Eisers dienen ter plaatse klacht in en worden ondergebracht in een ander hotel. Ook hierover beklagen eisers zich (geen bad, geen zeezicht, aanvankelijk geen honemoon-verwelkoming, enz.).
Aangezien eisers slechts enkele uren verbleven in het eerste hotel is de vordering hieromtrent ongegrond. Verweerster is evenwel aansprakelijk voor de tekortkomingen m.b.t. het tweede hotel.
De gevorderde schadevergoeding (100.000 BEF) dient evenwel herleid te worden tot de werkelijk bewezen materiële schade (13.095 BEF). De vordering tot morele schadevergoeding (50.000 BEF) wordt ex eaquo et bono herleid te worden tot 5.000 BEF. Aangezien verweerster geen enkele tegemoetkoming voorstelde worden de kosten ten hare laste gelegd.

## surréservation / alternative/ dommaee moral

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 54.242

**Eis/Demande** 50.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

Eiser/VW **Dem./Déf.** 5.000

La demanderesse se plaint d'avoir été victime d'une surréservation. Une alternative avait été proposée mais refusée par la demanderesse car non équivalente. La demanderesse a été remboursée du prix payé. Elle est déboutée de sa demande de dommages matériels et moraux complémentaires.

## l studio / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie)

**Kat./Cat.** 14]

**Reissom/Prix** 77.880 ,

**Eis/Demande** 16.000

**Vergoeding/ Indemnité** 14.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** O 2.000

In strijd met de gegevens van de brochure blijken de geboekte studio's niet te beschikken over een afgescheiden slaaphoek. Voorts is er geen sauna en is de diepte van het plonsbad onveilig.
Verweerster heeft eisers misleid met de gegevens in de brochure (deze werd inmiddels gewijzigd). De schade wordt ex aequo et bono geraamd.

## surréservation / tout compris / changement hotel ƒ categorie (logement)

**Reissom/Prix**

44.184

**Eis/Demande**

51.184

**Vergoeding/ Indemnité**

10.943 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 5.120

Les demandeurs avaient réserve un voyage de noces avec un séjour sur base d'une formule "All Inclusive". lis se plaignent du fait qu'ils ont du frequenter 3 hotels différents et qu'ils n'ont pas profité de la formule. La defenderesse reconnait l'overbooking et elle a pris en charge la différence en prix entre l'hötel choisi et Ie troisième hotel qui était de categorie supérieure. Elle propose aussi de payer 10.943 FB aux demandeurs.
L'OV est responsable de l'overbooking, néanmoins, la defenderesse a pris des mesures pour limiter Ie dommage en transférant les demandeurs dans l'hötel de categorie supérieure.
La defenderesse est condamnée a verser la somme de 10.943 FB aux demandeurs. Les frais de procédure sont a charge de la defenderesse parce que la proposition d'indemnisation de la defenderesse était postérieure a l'introduction de la demande et Ie paiement allégué, tardif.

## circuit/ changement programme / information (devoir d'OV) / politiaue (situation)

**Kat./Cat.** 56

**Reissom/Prix**

37.687

**Eis/Demande**

10.600

**Vergoeding/ Indemnité**

10.600 **Eiser/VW Dcm./Déf.**

O 2.000

La demanderesse avait reserve un voyage en Egypte. Elle se plaint du fait que la defenderesse ne l'avait pas informée avant Ie départ des risques et du changement du programme.
Le programme a été changé et plusieurs prestations ont été supprimées. La defenderesse n'avait pas informé la demanderesse parce qu'elle s'est inscrite tardivement. Elle invoque des risques terroristes et des raisons de sécurité pour les changements du programme. Les raisons invoquées par la defenderesse étaient déja connues depuis longtemps et ne justifiaient plus de modifications du programme sans en avertir d'avance Ie demandeur. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant de 10.600 FB. Les frais du procédure sont a charge de la defenderesse.

## overboeking / alternatief/ wijziging hotel / schadebeperkingsplicht ƒ tegenvordering

**Reissom/Prix**

46.430

**Eis/Demande**

25.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

2.000 _____

**Kat./Cat.** 4

i_____

Ingevolge overboeking van het hotel worden eisers ondergebracht in een ander hotel. Zij beklagen zich hierover (verder gelegen, gescheiden van hun vrienden, geen sportfaciliteiten, aan hun lot overgelaten.) Eisers richten zich tegen de RB en de RO.
De vordering ten aanzien van RB kan niet weerhouden worden aangezien niet wordt aangeduid welke verkeerde informatie zij zou hebben overgemaakt.
Aangezien vastgesteld wordt dat eisers ook een ander aangeboden alternatief hotel hadden kunnen kiezen (wel sportfaciliteit, niet gescheiden van hun vrienden), kwamen eisers tekort aan hun schadebeperkingsplicht.
Tegenvordering: de RB vordert een schadevergoeding van 25.000 BEF ten titel van aantasting van eer en tergend en roekeloos geding. De RB bewijst evenwel niet dat enige schade werd geleden.

## sluiting / alternatief / annulatie / wiizigingskosten

**Reissom/Prix**

44.692

**Eis/Demande**

17.078

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser/VW Dem./Déf.**

2.000

**Kat./Cat.**

^ _ 7

Voor de afreis worden eisers in kennis gesteld van het feit dat het geboekte hotel gesloten is. Een reeks alternatieven worden voorgesteld. Eisers zijn van oordeel dat deze minderwaardig zijn en annuleren de reis. Eisers boeken vervolgens bij een andere RB een andere reis met een meerkost van 17.078 BEF. Eisers zijn van oordeel dat verweerster aansprakelijk is voor de annulering en vorderen derhalve meerkost terug.
Eisers voeren geen enkel element aan waaruit blijkt dat zij door de annulatie schade hebben geleden en leggen m.b.t. de andere reis geen stavingsstukken voor.

## changement hotel / information (devoir d'OV) / offre

**Kat./Cat.** 4 l

**Reissom/Prix**

30.940

**Eis/Demande**

30.440

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.044

La demanderesse avait réserve un séjour dans un hotel d'un pare d'attraction pour 6 personnes. Elle se plaint du fait de ne pas avoir eu Ie logement reserve et d'un manque d'information lors de la réservation. La defenderesse a propose un dédommagement pour les désagréments sous forme de 6 tickets d'entrée et Ie transport en autocar gratuit pour 6 personnes.
L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de logement répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. Les désagréments du changement d'hötel ont été adéquatement compensés par l'hötelier en supportant la différence de prix de l'hötel de qualité supérieure. La demanderesse est adéquatement indemnisée par l'offre de la defenderesse des 6 tickets et Ie transport gratuit. La defenderesse est condamnée a payer a la demanderesse l FB a titre de dommage moral. Les frais de procédure sont a charge de la defenderesse.

## vluchtwiiziging / gemeld / voor afreis ƒ wiizigingskosten / informatieplicht RO

**Kat./Cat.** 13

**Reissom/Prix** 79.960
**Eis/Demande** 20.000
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

Eisers werden bij de afreis in kennis gesteld dat de door hen geboekte rechtstreekse vlucht een tussenlanding zou maken en beklagen zich hierover. Eisers vorderen de meerkosten van de verplaatsing naar Schiphol (i.p.v. Zaventem) die zij maakten louter en alleen met het oog op een rechtstreekse vlucht.
Een rechtstreekse vlucht mag evenwel niet gelijk worden gesteld met een non-stop vlucht.
Daarenboven waren eisers op de hoogte van het feit dat de reistijden en routing zonder voorafgaande kennisgeving konden gewijzigd worden. Verweerster kan derhalve geen tekortkoming aan haar informatieverplichting verwezen worden.

## l overboeking / gemeld / voor afreis / alternatief / club / wagen (huurauto) / annulatie / aanbod

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 50.480
**Eis/Demande** 10.000
**Vergoeding/ i Indemnité** 'O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

Eisers worden voor afreis verwittigd van een overboeking van het hotel. De RO biedt een alternatieve club aan (meerprijs ten laste van RO) en een huurwagen voor de volledige verblijfsduur. Eisers weigeren, annuleren de reisovereenkomst en vorderen een schadevergoeding van 10.000 BEF.

De RO bood een minstens gelijkwaardig alternatief aan. Eisers tonen noch een geobjectiveerde fout of tekortkoming, noch schade aan.

## situation (logement) / offre

**i Kat./Cat.**

**i Reissom/Prix** 31.170
**Eis/Demande** 12.600
**Vergoeding/ Indemnité** 7.500
Eiser/VW **Dem./Déf.** 2.000

La demanderesse se plaint du fait que Ie studio réserve se situait a un quart d'heure des pistes et du fait que l'état de l'appartement était déplorable. L'OV avait proposé un reboursement de 15% du prix du séjour, soit 4.675 FB.
La plainte concernant la situation de l'appartement n'est pas fondée parce que c'était bien l'appartement qui était réserve et comme la brochure Ie stipulait. L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de logement répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant de 7.500 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

## brochure (-informatie) / prijskorting

**Kat./Cat.** 1 2 9 j

**Reissom/Prix** 122.603
**Eis/Demande** 10.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 Eiser / **VW Dem./Déf.** :0 2.000

Eisers menen aanspraak te maken op de nachtvluchtreductie zoals voorzien in de brochure (heenreis OShOO; terugreis 03h40). Tussen partijen bestaat betwisting over de interpretatie van de tekst van de brochure.
Toetredingscontracten (bv. een reiskontract) dienen steeds te worden geïnterpreteerd ten voordele van de toetredende partij en ten nadele van degene die standaardbedingen heeft geredigeerd (cfr. artikel 1162 B.W.). Derhalve dient de nachtvluchtreductie te worden toegekend.

## strand / soort: water- / annulatie / klacht ter plaatse / vertegenwoordiger

**Kat./Cat. i**

**Reissom/Prix** 112.172
**Eis/Demande** 112.172
**Vergoeding/ Indemnité** 28.000 **Eiser** / **VW Dem./Déf.** **O 7.5**

Eisers vorderen de ontbinding van de reisovereenkomst om reden dat het geboekte hotel geen beachclub had, er geen zandstrand was, geen watersportmogelijkheden en dat het onmogelijk was in zee te zwemmen. Daarenboven namen eisers ten plaatse contact op met de vertegenwoordiger, die evenwel geen passende oplossing kon aanreiken.
Verweerster is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de geleverde accommodatie. Een radicale sanctie als de ontbinding van de overeenkomst is evenwel niet gerechtvaardigd. De schadevergoeding wordt ex eaquo et bono geraamd.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## l hotel (Qualité) / changement hotel / prix : supplément / attente(s)

**iReissom/Prix** 66.500
**Eis/Demande** 17.760
**Vergoeding/ jlndemnité** '5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.000

**Kat./Cat.** 41

La demanderesse avait réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour en demi-pension. Sur place, elle se plaint de la qualité de l'hötel. Avec l'aide de la représentante de l'agence, elle est autorisée a changer d'hötel deux jours plus tard moyennant un supplément de 18.000 FB qu'elle a payé sur place en liquide. La défenderesse estime qu'il est normal de payer plus cher pour un meilleur hotel. L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de logement répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. L'attente du consommateur peut-être interpretée notamment en fonction des éléments repris dans la publicité. Le dommage est fixé ex aequo et bono è un montant de 5.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

## surréservation / assistance / alternative / prix : supplément / offre

**Reissom/Prix** 65.110
**Eis/Demande** 38.105
**Vergoeding/ Indemnité** 8.935
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.810

**Kat./Cat** : 46

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: a leur arrivée, l'hötel choisi était complet et ils n'ont pu Ie regagner que cinq jours plus tard. Ils ont été livrés a eux-mêmes durant huit jours a compter de leur arrivée; ils ont du supporter les frais de boissons sur place qui n'étaient pas prévus lors de la réservation. L'OV a proposé aux demandeurs une indermnité de 30% du prix de cinq jours sur place, soit 8.935 FB. La défenderesse ne conteste pas se responsabilité pour la surréservation. Les prestations de remplacement pour les i demandeurs étaient de qualité équivalente aux prestations promises. L'offre d'indemnisation formulée par l'organisateur avant la saisine j de la Commission était de nature a indemniser adéquatement les demandeurs. Le dommage est fixé a un montant de 8.395 FB. Les frais de procédure sont a charge du demandeur.

## vol; retard / vacances (perte de jours de -) / plainte sur place

**Reissom/Prix** 70.405
**Eis/Demande** 15.000
**Vergoeding/ Indemnité** 0
**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

**! Kat/Cat** L . . .....-..-...3 !

Le demandeur réserve un voyage pour Chypre, Paphos, chambre familiale pour deux adultes et un enfant ; prix 70.405 FB. Avant Ie départ, on lui fournit la description des vols. Le demandeur se plaint qu'il est arrivé trop tard a l'hötel et que de ce fait il n'a pu participer au diner de gala du réveillon de nouvel an. Alors que Ie séjour prévu était de huit jours, il n'a été effectivement que de 6 journées pleines. Le demandeur reclame un dédommagement de 15.000 FB. La partie demanderesse n'a formule aucune plainte sur place, et n'apporte aucune preuve d'une faute quelconque de l'OV. Le College Arbitral condamne la partie demanderesse a payer les frais de procédure de 2.000 FB.

## wijziging soort logies / priissupplement / naarstig / vakantiedag(en): verlies / overdreven eis / morele schade

**Reissom/Prix** 115.524
**Eis/Demande** 158.012
**Vergoeding/ Indemnité** i 40.000
Eiser/VW **Dem./Déf.** 13.750 3.750

**kat/Cat** _____4\

Ter plaatse krijgen eisers niet het geboekte hotel. Zij worden ondergebracht in een appartement. De volgende dag verhuizen zij 150 km verder naar een hotel en betalen een supplement van 200.000 peseta's. Enkele dagen later krijgen eisers de mogelijkheid te verhuizen naar een ander hotel met terugbetaling van het supplement.
Verweerder heeft zich niet gedragen als een naarstige RO, maar de vordering van eisers is schromelijk overdreven. Verweerder is een vergoeding verschuldigd voor verlies van vakantiedagen, overlast en morele frustratie, ex aequo et bono geraamd. Gezien de wanverhouding tussen de reële schade en het gevorderde bedrag, worden de kosten omgeslaan.

## categorie (logement) / supplément / excursions / guide / offre

**Reissom/Prix** 148.000
**Eis/Demande** 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 5.300
**Eiser / VW Dem./Déf.** 10 2.500

**Kat/Cat.** 4 5 6

La demanderesse se plaint de l'exécution d'un circuit en Chine. Ses plaintes concernent Ie logement dans une categorie inférieure, une perte de temps due a des problèmes de billet d'avion pour un vol interne, la facturation de taxes d'aéroport ainsi que des problèmes lors de certaines visites, problème de guides et administratifs.
Les trois premiers postes sont reconnus. Le College estime que l'indemnisation proposee de 5.300 FB sous réserve de sa forme (note de crédit), compense adéquatement Ie préjudice. Il estime que la preuve des autres plaintes n'est pas établie.

**hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / hygiëne / dienstverlening / hostfess) / (logies)*l* informatieplicht RB**

**Kat./Cat.** _____ 4J

**Reissom/Prix** 32.560

**Eis/Demande**

**O Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser /VW Dem./Déf.**

Eiser boekt via RB een reis bij RO naar Spanje, Tossa del Mar, Hotel 4*, half pension, van 20 juli 1994 tot 3 augustus 1994 voor twee l personen.
l Zoals beschreven in de brochure kost de reis 32.560 BEF. j Ter plaatse moest de eiser meerdere uren wachten voor hij een kamer aangewezen kreeg. Tijdens het wachten moest de eiser vaststellen
hoe de mieren op de muur van de hotel-lounge liepen. Verder bleek het uithangbord 2* aan te geven en was het eten er benedenmaats. Er lagen geen verse lakens op de bedden en de bediening was er benedenmaats.
Van de hostess ter plaatse vernam de eiser dat het hotel naar RO op 26 april een erratum had gestuurd om in haar info duidelijk te maken dat het hotel slechts 2* had en geen 4*. RO had dit erratum doorgestuurd aan de RB .
De eiser begroot noch becijfert zijn schadeëis zodat zijn vordering gegrond overkomt voor het bedrag van l BEF.

2.000

**Kat./Cat.l** 3

**Reissom/Prix** 46.138

**Eis/Demande** 19.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser /VW Dem./Déf.** 2.000

Le demandeur réserve un voyage en Thailande, Bangkok pour deux personnes; prix 46.138 F. Deux heures avant Ie départ, Ie demandeur apprend que Ie vol Bruxelles - Bangkok aura une escale a Colombo. Alors qu'il avait réserve un vol direct il estime qu'il aurait pu être informé d'avance de cette modification. Le demandeur reclame un dédommagement de 16.000 FB + 3.000 FB d'intérêts. Ni la confirmation, ni la facture de l'OV ne mentionne un vol non-stop. 11 n'y a dans Ie fait de cette escale, prévue par la compagnie aérienne, aucune faute ni manque aux obligations de la part de l'OV. Aucune preuve n'est d'ailleurs apportée par Ie demandeur. Le College Arbitral condamne la partie demanderesse è payer les frais de la procédure 2.000 FB

**vluchturen / vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / sport / maaltijden**

**l Reissom/Prix** 64.110

**Kat./Cat.** 34;

**Eis/Demande** 11.540

**Vergoeding/ Indemnité** 4.500

**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

Eisers boeken via eerste verweerster, bij tweede verweerster een vliegtuigreis voor twee volwassenen met bestemming Mallorca, met vertrek op 21 en terugreis op 31 juli 1994, met verblijf in half pension, dit alles tegen de globale prijs van 64.110 BEF.
Niet tevreden over hun reis, voeren zij volgende grieven aan: zij kregen een nacht- en dagvvlucht zodat zij twee volle vakantiedagen misten. Bij aankomst in het hotel kregen ze geen avondmaal, de fitnesszaal diende nog te worden ingericht, er was geen massagemogelijkheid, het kajaken kon slechts buiten het weekend gebeuren,...
Voor al deze gebreken vorderden zij de terugbetaling van tweede verweerster van 18% van de reissom nl. 11.540 BEF.
Verweerster was bereid een terugbetaling te doen van 4.500 BEF.

**.01**

**overboeking / alternatief / hotel (kwaliteit) / sport / overdreven eis**

**Kat./Cat.** 4;

**Reissom/Prix** 315.552

**Eis/Demande** 157.776

**Vergoeding/ Indemnité**

Eiser boekt een vliegtuigreis bij verweerder voor 10 personen naar Spanje, Clubhotel PF 3* half pension van 10 juli tot 24 juli in vijf dubbelkamers, zoals beschreven in de brochure. RO bevool deze reis aan voor sportieve jonge mensen met gratis sporten en animatie voor 315.552 BEF.
Op 8 juli meldt verweerder een overboeking met als alternatief HA 3* met vol pension. Ter plaatse werd vastgesteld dat HA een mindere kwaliteit en zo goed als geen sportaccomodatie bood.
De eisers vroegen een schadevergoeding van 50% van de reissom, weze 157.776 BEF.

**changement hotel / offre**

**Kat./Cat.** 45 l

34.340

**Eis/Demande** 139.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**|0 Eiser/VW Dem./Déf.** 7.500

La demanderesse a reserve aupres de la premiere défenderesse un voyage organisé par la deuxieme a Siacca Mare (Sicile) pour la periode du 2 au 16 juillet 1994.
Le séjour pour un couple et deux enfants était prévu a l' hotel C.A pour un montant global de 157.040 FB.
Les plaintes formulées par la demanderesse peuvent se resumer comme suit: sur place, il n y avait pas de place a l'hotel CA. La demanderesse a dés lors, passé la première semaine de vacance de fayon exécrable, a voyager entre l'hotel CA et l' hotel L.
La défenderesse a proposé une indemnisation de 10.000 FB.

..._PJ

## misleidende reclame / categorie (logies)

**Reissom/Prix**
157.724
**Eis/Demande**
40.000
**Vergoeding/ Indemnité**
30.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser boekt een reis naar de Dominicaanse Republiek, Boca Chica, Hotel 5*, all inclusive in junior suite, van 19 mei 1999 tot 2 juni 1994 voor 2 personen voor de prijs van 157.724 BEF.
Eiser richt een schrijven aan RB en klaagt daarin over het feit dat hij meerdere dagen in een minderwaardige kamer gelogeerd werd. Het feit dat ook de junior-suite waar hij nadien logeerde niet aan de 5*-norm voldeed. Het feit dat het hele hotel niet aan de 5*-norm voldeed.
Eiser voelde zich misleid door de brochure van RO en vraagt voor deze misleidende informatie en de niet-naleving van de reisovereenkomst een schadevergoeding van 40.000 BEF.

O 4.000

## prijsverhoging — Kat./Cat. 23!

**Reissom/Prix**
144.450
**Eis/Demande**
17.096
**Vergoeding/ Indemnité**
17.096 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken bij verweerster 5 vliegtuigticketten met bestemming Colombo (Sri Lanka), met vertrek op 27 juli en met terugkomst op 11 augustus 1994, tegen de prijs van 144.450 BEF.
Op 15 juli 1994, op 12 dagen voor de afreis, vernemen de eisers dat de prijs van de ticketten met 3.800 BEF. per persoon werd verhoogd.
Op 26 juli 1994 trouwens, daags voor de afreis richten zij hun schriftelijk protest aan verweerster.
Eisers vorderen de terugbetaling van de meerprijs voor de vlucht, die uiteindelijk voor de 5 ticketten 14.096 BEF. blijkt te bedragen, vermeerderd met de kosten van het geschil.

O 2.000

## cruise / faciliteiten

**Reissom/Prix**
87.460
**Eis/Demande**
'20.107
**Vergoeding/ Indemnité**
20.107 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** *53*

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis voor twee personen met bestemming Turkije en Griekenland (vertrek op 27 mei en terugkomst op 3 juni 1994), met verblijf op een cruiseschip, tegen de globale prijs van 87.460 BEF. Eisers houden voor dat de cruise moest plaats vinden op de MTS P. A. of op een gelijkwaardig schip. In werkelijkheid vond de cruise plaats op de MTS N.
Dit schip is veel kleiner van tonnemaat, er was geen sauna en er waren geen liften, geen theater en geen fitness center. Het schip is ook trager waardoor er minder tijd vrij kwam op de stopplaatsen. Het kajuittype was niet hetzelfde als in het gekozen schip, er was geen fotograaf aan boord, boutique, bibliotheek en casino waren lachertjes e.d.m.
Eisers vorderen een vergoeding van 20.107 BEF.
Volgens de verweerster was de P. A. volledig uitgebrand waardoor het niet kon worden ingezet, anderzijds behoordt MTS N. tot dezelfde vloot zodat zij meent dat de inrichting van beide schepen hetzelfde is.

2.011

## begeleiding / gids / rondreis (circuit) / taal

**Reissom/Prix**
576.800
**Eis/Demande**
31.500
**Vergoeding/ Indemnité**
7.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.**
i 6

Eiser boekt op 12 maart 1994 via RB bij RO een rondreis naar Griekenland van 13 mei 1994 tot 27 mei 1994, prijs 72.100 BEF. voor twee personen. Ter plaatse blijkt er bij de rondreis van zeven dagen geen nederlandstalige gids voorhanden te zijn. Wel was er benevens de franstalige gids een begeleidster die als vertaalster fungeerde doch kennelijk niet in staat was de gezegden van de franstalige gids te vertalen.
De reizigers in de groep ondertekenden ter plaatse een politielijst die ze na thuiskomst naar de respectievelijke RO met een klachtenbrief stuurden.
Uiteindelijk wordt een schadevergoeding gevorderd van RO t.b.v. 31.500 BEF.

## overboeking/ gemeld / voor afreis / alternatief / faciliteiten / wijziging hotel

**Reissom/Prix**
84.750
**Eis/Demande**
25.200
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.]** 42i

Eisers boekten bij verweerster een vliegtuigreis naar Mallorca voor drie personen. Zij kozen voor een verblijf op basis van half pension
in hotel F, voor de periode van 5 tot 19 juli 1994 tegen de globale prijs van 84.750 BEF.
Voor de afreis, nl. op 22 juni 1994, liet verweerster aan eisers weten dat er voor het hotel F een overboeking was zodat zij hen de keuze liet tussen de ontbinding van de reisovereenkomst, met de volledige teruggave van de reeds betaalde bedragen of een verblijf in hotel CP in half pension mits aanpassing van de prijs. Reeds bij de aankomst hadden zij moeilijkheden met het verblijf. De akkomodatie was niet te vergelijken met deze van hotel F. De hotelformule was totaal anders.
Eisers vorderden een vergoeding van 25.000 BEF.
Verweerster stelt dat de overboeking niet haar fout is, maar het gevolg van een contractuele wanprestatie van de hotelhouder.

o

## programme (réalisation) / circuit / plainte sur place

**Reissom/Prix** **179.800**

**Eis/Dcmande** **20.000**

**Vergoeding/ l Indemnité**

**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

**[ KatVCat.** | 5

Le demandeur réserve un voyage pour 2 personnes en U.S.A - Louisiane ; prix 179.800 FB. Il adresse a la partie défenderesse une lettre dans laquelle il se plaint de plusieurs défauts et plusieurs prestations non recues et dans laquelle il reclame un dédommagement de 10.000 FB par personne.

D'après Ie demandeur Ie programme de voyage émis en Belgique ne correspondait pas avec Ie programme de l'agence en Louisiane. Il reclame un dédommagement de 20.000 FB.

Aucune plainte n'a été formulée sur place par Ie demandeur. En outre il n'apporte pas de preuves de désagréments ou de dégats réellement soufferts. Le College Arbitral condamne Ie demandeur aux frais de la procédure de 2.000 FB.

## overboeking / alternatief / aanbod

**Reissom/Prix** 100.080

**Eis/Demande** 23.000

**Vergoeding/ Indemnité** 15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** O 2.000

**Kat./Cat.** 4!

Ingevolge overboeking werd eisers een ander Club Hotel aangeboden dat volgens eisers evenwel geen gelijkwaardig alternatief was. Bepaalde tegemoetkomingen ter plaatse van de RO werden door eisers geweigerd omdat hieraan de vereiste werd gekoppeld om af te zien van alle verhaal.

Eisers vinden de door de RO aangeboden 2.500 BEF. schadevergoeding ontoereikend en vorderen 23.000 BEF. schadevergoeding. De Geschillencommissie Reizen kent bij meerderheid aan eiser ex aequo et bono 15.000 BEF. schadevergoeding toe meer de kosten lastens RO.

## annulation / surréservation

**Reissom/Prix** 47.597

**| Eis/Demande** i 30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 7

Un voyage pour deux personnes a destination de Kos, en demi pension a l'hótel E. La veille du départ, Ie demandeur apprend qu'il y a un overboeking de l'hótel. D'après Ie demandeur, la partie défenderesse a annulé Ie voyage 49 heures avant la date et l'heure du décollage. L'IV rembourse la totalité du voyage au demandeur (qui a été privé de vacances). Le demandeur reclame en outre un dédommaagement de 30.000 FB.

D'après la deuxième défenderesse, Ie différend provient d'une annulation faisant suite a un changement important du contrat de voyage, Ie mandataire du demandeur a opté, en son nom, pour l'annulation sans frais de voyage, l'IV a été averti par écrit dés l'annonce de la surréservation.

La deuxième défenderesse a pris en charge les frais, a rembourse les sommes dues et estime avoir agi en parfaite harmonie avec les conditions générales.

## overboeking / wijziging hotel / zeezicht / overdreven eis

**Reissom/Prix** **52.069**

**Eis/Demande** 55.461

**Vergoeding/ Indemnité** **12.500**

**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.733 2.733

**l Kat./Cat.** 4,

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis voor twee personen, voor de periode van 29 april tot 9 mei 1994, tegen een globale prijs van 52.069 BEF. Zij opteerden voor een verblijf in hotel Cl op basis van half pension in een kamer met zeezicht. Bij aankomst op Corfu kregen zij te horen dat voornoemend hotel volgeboekt was. Zij werden in een kamer zonder zeezicht in hotel KB gelogeerd.

Eisers beschouwen dit hotel als minderwaardig en eisen de terugbetaling van de volledige reissom, vermeerderd met de onkosten van de overboeking, hetzij 55.461 BEF.

Verweerster houdt vol dat de overboeking niet het gevolg is van hun fout, maar wel van de kontraktuele wanprestatie van de hotelhouder.

**Kat./Cat. j**

**Reissom/Prix** **160.550**

**Eis/Demande** 169.811

**Vergoeding/ Indemnité** 7.500

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750

## accueil / voiture (de location) / hotel (qualité) / repas / piscine / animation / sport / situation (logement) / demande exagérée

**u___H_ 6J**

Le demandeur réserve un voyage a Cuba en chambre triple avec demi-pension. Le prix du voyage était de 160.550 FB, assurance non incluse, et Ie séjour avec une voiture de location. A l'aéroport, pas d'accueil personnalisé, Ie demandeur n'a pas re9u Ie véhicule de location dés son arrivée comme prévu. L'hötel prévu ne correspondait pas aux 4 * annoncées dans la brochure, il était sale, partiellement a l'abandon et non entretenu. La nourriture était immangeable, les piscines étaient vertes d'algues, il n'y avait pas d'animation et aucune possibilité de faire du sport, Ie jardin était inexistant.

D'après Ie demandeur Ie séjour a l'hótel J. était pire, de plus, il ne se trouvait pas au bord de la mer mais Ie long du port, les demandeurs ont re£u une chambre doublé au lieu de triple.

Le demandeur se plaint car Ie pays ne méritait pas les qualifications de "Perle des Caraïbes", il est totalement en ruine.

Le College Arbitral condamne la défenderesse a payer aux demandeurs la somme de 7.500 FB et condamne a la moitié des frais avances 3.750 par les demandeurs soit 7.500 FB : 2 = 3.750 FB, la seconde moitié restant a charge de ces derniers.

## categorie (logies) / maaltiid(en) / morele schade

**Reissom/Prix** 131.880 **Eis/Demande** 30.000 **Vergoeding/ Indemnité** 125.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** O 3.000

KatJCat. L 49i

Eisers boeken via RB bij RO een vliegtuigreis voor 4 personen met bestemming Egypte, voor de periode van 5 juni tot 12 juli, met verblijf op basis van half pension in een 5* hotel. Eisers boekten een appartement met twee persoonskamers met hotelservice en zeezicht. Zij betaalden hiervoor de prijs van 131.880 BEF.
Eisers waren er de enige toeristen. Het betrof immers een time-share project. Het restaurant was gesloten zodat eisers hun maaltijd in de cafetaria moesten consumeren.
De echtegenote van de eiser werd lastig gevallen door opdringerige obers en om 3.30 uur s'nacht kwam het hotelpersoneel de keuken in de kamer van de eisers leeghalen.
De eisers vorderen dan ook een schadevergoeding van 30.000 BEF.

## l faciliteiten / ligging (logies) / hotel (kwaliteit) / sanitair

**Reissom/Prix** 76.650 **Eis/Demande** 27.720 **Vergoeding/ Indemnité** i0 **Eiser/VW ;Dem./Déf.** 2.770

**Kat./Cat.** | 4

Eiser boekt een verblijf in half pension voor vier volwassenen en een kind, van 30 december 1993 tot 6 januari 1994 in een hotel te Krimml in Oostenrijk, voor een totale prijs van 76.650 BEF. De eiser stelde vast dat bij zijn aankomst in het hotel de hem toegewezen kamers niet naast elkaar liggen en niet in het hoofdgebouw gesitueerd zijn en dat deze kamers in het bijgebouw van een duidelijke mindere kwaliteit zijn. De kamers en badkamer hebben een verouderde inrichting en een van beide kamers heeft een beperkte oppervlakte.
De eiser uit zijn ongenoegen aan de verweerster en vraagt een tegemoetkoming van 27.720 BEF voor het gederfde comfort. De veweerster deed navraag bij de hotelier die haar bevestigde dat de door de eiser betrokken kamers voorzien waren van alle in de brochure beloofde faciliteiten en dat alle hotelkamers ongeacht hun ligging gelijkwaardig van kwaliteit zijn.

## surréservation / alternative *l* annulation

**Reissom/Prix** 39.037 i **Eis/Demande** j 39.037 **Vergoeding/ Indemnité** **Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000

**Kat./Cat.** — .....

Les demandeurs ont réserve un voyage mais ils sont avertis d'un overboeking. Des propositions alternatives de la défenderesse, parce que non équivalentes, sont refusées . Les demandeurs recoivent un dédommagement fixé ex aequo et bono a l FB. Les dépens sont a charge de la défenderesse.

## l overboeking / host(ess) / appartement / uitstap

**Reissom/Prix** 103.640 **Eis/Demande** 50.000 **Vergoeding/ Indemnité** l **Eiser / VW : Dem./Déf.** 5.000

**! KatJÓat.** 4,

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis voor 4 personen met bestemming Lanzarote, met vertrek op 13 en terugreis op 27 juli 1994 en met verblijf in appartementen. De globale prijs bedroeg 103.640 BEF.
Ter plaatse deelde de hostess mede dat zij in een ander complex zouden worden ondergebracht. Na contact opgenomen te hebben met de host van de verweerster ter plaatse, werd hen beloofd dat ze op 16 juli naar het oorspronkelijk geboekte hotel konden komen. Toen zij op 16 juli klaar stonden kregen zij te horen dat de geplande afspraak niet doorging. Zij kregen ter kompensatie een gratis uitstap van 7.000 BEF.
Eisers dienden een klacht in van 50.000 BEF.
Verweerster betoogt dat het om een uitzonderlijke overboekingssituatie gaat waarover de eigenaar haar niet had ingelicht en ze beweert dat de alternatief een evenwaardig complex is.

## circuit / vacances (oerte de iours de -11 categorie (logement)

**Reissom/Prix** 118.620 **Eis/Demande** 75.090 **Vergoeding/ Indemnité** 15.000 Eiser/VW **Dem./Déf.** 3.750 3.750

**Kat./Cat.** 54

Les demandeurs ont réserve un circuit de 7 jours qui a eu lieu en 3 jours. Les hotels proposés ne correspondaient pas aux catégories promises et les demandeurs ont subi des désagréments divers. La perte de 2 jours de voyage et divers désagréments sont établis et entratnent la responsabilité partielle de l'O.V. Le dommage est fixé ex aequo et bono a 15.000 FB. Les dépens sont partagés.

## facilités / sport / changement type de logement / hotel (qualité) / demande exagérée / offre

**Kat./Cat.** –

**Reissom/Prix** \ 26.842
**Eis/Demande** 26.842
**Vergoeding/ Indemnité** 5.920
**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.013 617

s Les plaintes du demandeur concernent essentiellement l'absence de facilités sportives. La défenderesse reconnait ce désagrément et offre | 1 5% du prix du séjour. Pour les désagréments de la chambre (la première chambre pendant les trois jours n' était pas celle qui avait été réservée, la deuxième ne correspondait pas aux attentes) une indemnisation de 50% des frais de séjour est offerte. Le demandeur se fondant sur la publicité dans la brochure "satisfait ou remboursé" reclame Ie remboursement total du voyage. Le College estime que la demande de réparation sous forme de remboursement intégral du prix du voyage est excessive et que la publicité dans la brochure "satisfait ou remboursé" ne peut signifier Ie remboursement intégral en ce compris les frais de voyage.

## annulatie

**Kat./Cat.** 7

**Reissom/Prix** 44.220
**Eis/Demande** 41.377
**Vergoeding/ Indemnité** 28.640
**Eiser / VW Dem./Déf.** |0 4.137

Op 25 juli 1994 boekt verweerster via RB, bij RO, een reis voor haarzelf en haar vriendin voor de periode van 29 juli tot 25 augustus 1994, tegen de globale prijs van 44.220 BEF. Op 27 juli annuleerde eerstgenoemde de reis omwille van "onvoorziene omstandigheden". De werkelijke reden van de annulatie sproot voort uit het feit dat de vader van haar vriendin langs zijn kant bij een andere RO een reis geboekt heeft.

## wijziging hotel / alles inbegrepen

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 83.905
**Eis/Demande** 57.300
**Vergoeding/ Indemnité** 15.250
**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.865

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis met bestemming Dominikaanse Republiek, periode 18 tot 26 juli 1994, met verblijf op
basis van vol pension (formule "all-in") in het hotel CB (4 luxe *) voor de globale prijs van 83.905 BEF. voor 2 personen.
De vertrekdatum voor de reis werd meermaals gewijzigd en de hotelreservaties in Holiday-inn liep fout.
In tegenstelling tot wat de eiser had geboekt, nl. hotel CB, werd hij gelogeerd in hotel CSM. Dit hotel was volgens de eiser niet gelijkwaardig en de formule all-inclusive werd er niet toegepast.
Bij terugkomst op Schiphol vond eiser niet het voorziene vervoer naar België zodat hij op eigen kosten naar huis diende te reizen. Eiser vraagt als schadevergoeding 57.300 BEF.

## Wijziging hotel / kwaliteit

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 105.954
**Eis/Demande** 38.500
**Vergoeding/ Indemnité** 8.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.625 1.625

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis met bestemming Antalaya (Turkije), periode 28 juli tot 11 augustus 1994, met verblijf op
basis van half pension in de formule 'BR' 3* voor de globale prijs van 105.945 BEF. voor 4 personen.
In tegenstelling tot wat in de brochure vermeld staat logeerden eisers niet in hotel KB of B maar in hotel BG.
Eisers formuleren een aantal klachten m.b.t hotel BG. Zij dienden ook ter plaatse klacht in.
Verweerster biedt uiteindelijk een terugbetaling aan van 5.040 BEF.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 32.500 BEF + 6.000 BEF onkosten.

## prijsvergelijking / faciliteiten / alles inbegrepen / vluchtwiiziging / TV / sport

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 105.282
**Eis/Demande** 74.890
**Vergoeding/ Indemnité** 15.200
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.245 3.245

Eiser boekt bij verweerster een vliegtuigreis voor twee volwassenen met bestemming Dominikaanse Republiek, met vertek op 17 juli en terugreis op l augustus 1994, met verblijf in hotel C., op basis van vol pension (all in).
Eisers waren niet tevreden over hun reis en vorderden een schadevergoeding van 79.180 BEF. Hun grieven beschreven zij als: verstrekken van verkeerde informatie, veranderen van vertrek- en aankomstdatum en van de plaats van vertrek. Uit de boekingsformulieren van andere klanten blijkt dat deze laatsten hetzelfde pakket bestelden en minder betaalden. Er was geen spoor van luxe, vermits ontbraken: sateliet kleuren TV, de haardrogers, de tenniscourts,...
Verweerster kan zich geenzins akkoord verklaren met de grieven van de eisers. Zij bood als tegemoetkoming een terugbetaling van 4.290 BEF aan.

## annulatie / ziekte f verzekering

**Reissom/Prix** 161.200

**Eis/Demande** 65.898

**Vergoeding/ Indemnité** 65.898

**Eiser /VW Dem./Déf.**

**Kaf./Cat.** L_ *i*

Verweerders boeken bij eiseres een reis met bestemming Turkije, uit de brochure van RO , voor de periode van 4 tot 18 juni 1994, tegen de globale prijs van 61.200 BEF.
Op l juni annuleert eerste verweerder de reis. Dit blijkt uit zijn annulatieverzoek gericht aan verzekeringsmaatschappij. Volgens de betrokkene door een ziekte waarvan de eerste verschijnselen zich manifesteerden.
Eiseres die als mandataris van verweerders de reis bij de RO vastlegde en hem deze reis ook betaalde, kreeg zelf geen betaling vanwege haar klanten. Vermits de reis geannuleerd werd minder dan een week voor het vertrek, bedroegen de annulatiekosten 100%.
De vordering van de eiseres strekt er toe betaling te bekomen van de reissom, vermeerderd met de verwijlintresten en kosten ten belope van 4.698 BEF. Ze vordert dan ook de betaling van 65.898 BEF.

O 6.590

## annulatie / bevestiging (reis...) / ziekte

**Reissom/Prix** 46.830

**Eis/Demande** 46.830

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.683

**Kat./Cat** 7

Eisers boeken via eerste verweerster bij de tweede verweerster een reis voor twee volwassenen met bestemming Rosas (Spanje), met vertrek op 23 juli en terugreis op 13 augustus 1994, met verblijf in een appartement, dit tegen 46.830 BEF.
Enkele dagen voor de afreis, nl. op 20 juli werd eiseres gehospitaliseerd en diende zij binnen de kortst mogelijke tijd een borstamputatie te ondergaan.
Eisers vorderen thans de terugbetaling van de som van 46.830 BEF.
Vermits er geen annulatieverzekering werd afgesloten weigerden verweersters elke terugbetaling.
Eisers beroepen zich op art. 4 van de algemene rei s voorwaarden, waarin bepaald wordt dat de reiziger er kan van uitgaan dat de reis niet geboekt werd zo er binnen de dertig dagen na de ondertekening geen reisbevestiging werd gegeven.

## faciliteiten / gemeld / voor afreis / alternatief

**Reissom/Prix** 101.180

**Eis/Demande** 22.620

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.262

**Kat./Cat.** 4

Eiser boekt een vliegtuigreis voor twee personen naar Kreta, half pension, van 3 september 1993 tot 17 september 1993.
Dit 4* hotel werd gekozen op basis van de aangeboden accomodaties en faciliteiten.
Op 24 juli verneemt eiser dat verschillende faciliteiten in het hotel niet beschikbaar zijn. Naar eigen zeggen boekt de eiser dan op 24 juli 1993 in samenspraak met de RB een reis naar een andere hotel dat echter per persoon 11.600 BEF duurder is. Eiser eist op 3 augustus 1993 een schadevergoeding van 22.620 BEF.

## cruise / wijziging soort logies / categorie (logies)

**Reissom/Prix** 156.879

**Eis/Demande** 15.000

**Vergoeding/ Indemnité** 15.000 Eiser / VW

**Dem./Déf.** 2.000

**Kat/Cat.** 34J …

Eisers boeken een verblijf op een cruiseschip MTS P en betalen een opleg van 11.500 BEF voor een luxekajuit. Eisers worden in werkelijkheid ondergebracht op het schip MTS N. Hieromtrent worden een reeks grieven geuit.
De RO stelt dat het oorspronkelijke schip niet kon worden uitgezet omwille van brandschade, zodat een alternatief werd voorgesteld. Vastgesteld wordt evenwel dat het schip MTS N in geen geval gelijkwaardig is met het schip MTS P. De evaluatie van de schade door eisers is gerechtvaardigd.

## vluchturen / informatieplicht RO

**Reissom/Prix** 43.400

**Eis/Demande** 33.820

**Vergoeding/ Indemnité** 33.820 Eiser/VW

**Dem./Déf.**

O 3.382

**Kat./Cat.** l

Eisers ontvangen bij het boeken van de reis mondelinge informatie m.b.t. het vertrekuur van de vlucht. Eisers missen hun vlucht en wijten dit aan verkeerd gegeven informatie.
De RO dient elementaire (kapitale) informatie schriftelijk mede te delen. Door de vluchturen niet schriftelijk mede te delen komt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang.

## rcnovation / travaux dans hotel / hotel (aualité)

**Reissom/Prix** 91.644
**Eis/Demande** 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000
**Eiser /VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 49

Le demandeur se plaint de la qualité des prestations offertes par rapport aux termes de la brochure. Il a également subi des désagréments suite a des travaux de rénovation en cours dans l'hötel. Le College estime que certaines plaintes ne sont pas établies. Une partie de la demande concernant Ie droit éventuel a une offre promotionnelle différente de celle effectivement obtenue est rejetée par Ie College Arbitral.

## brochure (-informatie) / wijziging hotel

**Reissom/Prix** 67.729
**Eis/Demande** 67.729
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Ingevolge een drukfout werden in de reisbrochure van de RO tekst en foto's van verschillende hotels omgewisseld. Eiser werd misleid door de onjuiste informatie in de reisbrochure en verkreeg niet wat hij geboekt had.
Op grond van de slogan in de reisbrochure 'niet tevreden, geld terug' vordert eiser teruggave van de totalereissom.
De Geschillencommissie Reizen kent voor alle schade ex aequo et bono een bedrag toe van 15.000 BEF.

O 6.737

## hotel (kwaliteit) / bewijs met video / bewijs met foto's / hygiëne / vervroegde terugkeer

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 19.120
**Eis/Demande** 22.000
**Vergoeding/ Indemnité** 22.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers stellen ter plaatse vast dat de geboekte accomodatie (vakantiedorp) totaal mensonwaardig is.
Een alternatief was niet voorhanden. Na een nacht in een hotel, keren eisers huiswaarts.
Uit het naar voor gebracht beeldmateriaal (video - foto) blijkt het gebrek aan elementaire hygiëne en veiligheid. De RO is absoluut tekort geschoten in zijn contractuele verplichtingen. Daarenboven werd de RO tot tweemaal toe de mogelijkheid geboden om aan de toestand te verhelpen.

2.200

## compétence

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 42.940
**Eis/Demande** 45.440
**Vergoeding/ Indemnité**

Les demandeurs renoncent explicitement en séance a la plainte initiale et introduisent une nouvelle plainte concernant l'éthique de la défenderesse dans Ie traitement des plaintes. Le College Arbitral n'est pas competent pour connattre des plaintes de cette nature.

**Kat./Cat.** 4

**| Reissom/Prix** 27.980
**Eis/Demande** 5.000
**Vergoeding/ Indemnité** 4.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Le demandeur avait explicitement demande un logement au rez-de-chaussée compte tenu de l'age et de l'état de santé de son épouse. L'attente légitime basée sur la brochure et les demandes spécifiques, actées dans Ie formulaire de réservation, et confirmées par lettre du demandeur directement a l'hotelier, n'ont pas été rencontrées. Le College Arbitral constate que l'intermédiaire n'est pas appelé a la cause.

O 2.000!

## vol: retard / dommage moral

**Kat./Cat.** 35

**Reissom/Prix** 205.012
**Eis/Demande** 535.600
**Vergoeding/ Indemnité** 16.622
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

L'OV répond comme Ie transporteur du dommage qui résulte d'un retard dans Ie transport aérien des voyageurs (C.C.V. art. 15.1 & Convention Internationale de Varsovie art. 19); cependant, les voyageurs ne rapportent pas la preuve que Ie retard des vols a deux reprises au cours de leur voyage ait causé un dommage dans leur chef. Pour Ie surplus, les griefs formules par les voyageurs ressortissent au préjudice d'agrément dont Ie caractère subjectif oblige a recourir au principe de l'évaluation du dommage ex aequo et bono.

## surréservation / alternative / categorie (logements) *I* attentes / dommage moral / voiturc (de location)

**KaOCat.** 2 36

**Reissom/Prix** 45.980
Eis/Demande 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 15.200
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

La demanderesse a du changer d'hötel en raison d'une surréservation. Une alternative supérieure a été proposée par l'OV qui a pris en charge Ie supplément. Toutefois, les demandeurs n'ont pu profiter de tous les agréments promis : absence du bord de mer, déplacements obligatoires en voiture,... Les demandeurs ont également subi un dommage moral évalué ex aequo et bono a 5.000 FB en raison de la non- conformité de l'hötel è leur attente. Les frais de location du véhicule doivent être remboursés par l'OV (10.200 FB). Les dépens sont a charge du défendeur.

## wijziging bestemming / vóór afreis / ligging (logies) / alternatief *I* naarstig / morele schade

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 61.950
**Eis/Demande** 20.000
**Vergoeding/ Indemnité** 7.500
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Veertien dagen vóór afreis wordt aan eisers gemeld dat een ander hotel dient te worden geboekt.
Eisers kunnen zich niet verzoenen met de aangeboden alternatieven. Uiteindelijk wordt een andere bestemming (land) gekozen.
De RO heeft zich niet naarstig gedragen aangezien een hotel gelegen in een andere verblijfplaats (15 km verder) geen gelijkwaardig alternatief is. De schade - materieel (telefoon- en portkosten) en moreel - wordt ex aequo et bono geraamd. De kosten worden omgeslaan.

1.000 1.000

## hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht

**Kat/Cat.'** **48.**

**Reissom/Prix** 56.760
**Eis/Demande** 56.760
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

Wanneer eisers ter plaatse komen, beslissen zij onmiddelijk (met eigen wagen) huiswaarts te keren omdat het hotel zeer vuil en verouderd was.
Eisers hadden ongelijk onmiddellijk en zonder meer te vertrekken. De klant dient immers zijn klachten zo spoedig mogelijk ter plaatse en op een gepaste en bewijskrachtige manier te melden. De houding van eisers heeft elke kontrole, bemiddeling of aanpassing onmogelijk gemaakt.

## Overboeking / wijziging soort logies/ alternatief/ animatie

**! Reissom/Prix** 39.330
**Eis/Demande** 39.330
**Vergoeding/ Indemnité** 18.200
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Bij aankomst blijkt het 'aparthotel' overboekt, zodat eisers worden ondergebracht in een hotel. Zij formuleren klachten omtrent de onbeschikbaarheid van een kitchinette en de kindonvriendelijkheid. Na enkele dagen worden eisers in een beter hotel ondergebracht. Er was evenwel geen kinderanimatie beschikbaar.
De verkoopsslogan 'niet tevreden, geld terug' dient beperkend te worden geïnterpreteerd. Eisers hebben recht op de terugbetaling van de verblijfskosten (15.200 BEF). De overige kosten (drank, telefoon) worden geraamd op 3.000 BEF.

O 3.933

**| confirmation/ vol: horaire / représentant** **Kat./Cat.** 123

**Reissom/Prix** 47.600
**Eis/Dcinandc** 51.021
**Vergoeding/ Indemnité** 23.180
**Eiser / VW Dem./Déf.**

La demanderesse a manqué Ie vol du retour suite a la non-confirmation 48 heures avant Ie retour du vol sur lequel elle était inscrite. Confusion due a la modification d'horaires au départ et au remplacement des billets. Le College Arbitral constate que l'IV n'est pas en cause et que la demanderesse n'a pas rappelé l'agent local comme convenu la veille du départ. D'autres problèmes rencontres lors du vol retour ont été régies par Ie transporteur.

**rondreis / hotel (kwaliteit) / wijziging programma / begeleiding / overdreven eis** **Kat/Cat-ij**

**Reissom/Prix** 99.960
**Eis/Demande** 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.500

—

-

Eisers hebben een reeks klachten omtrent een genoten rondreis (lagere kwaliteit van hotels, onervaren reisbegeleiding, wijziging van het programma). De RO erkent de gebreken en biedt een vergoeding van 8.000 BEF aan.
De vordering van eisers is overdreven angezien er m.b.t. de vlucht geen klachten waren. De schade wordt ex aequo et bono geraamd.

**cruise / prijsvergelijking / prijskorting / naarstig** **KatJCat:** 239

**Reissom/Prix** 289.600
**Eis/Demande** 158.780
**Vergoeding/ Indemnité** 128.960
**| Eiser /VW !Dem./Déf:** 3.250 3.250i

Eisers boeken een cruise en komen achteraf te weten dat verschillende reizigers grote kortingen genoten ter gelegenheid van promotionele aanbiedingen (tot 50%). De RB stelt dat met eisers een rechtsgeldige overeenkomst tot stand kwam omtrent de modaliteiten en de prijs van de reis.
Uit de stukken blijkt dat eisers niet van een 'seniorenkorting' van 10% konden genieten om reden dat de RB de leeftijd van eisers niet had overgemaakt bij de boeking. De RB heeft zich aldus niet naarstig gedragen en dient de schadelijke gevolgen ervan te dragen. Aangezien eisers grotendeels in het ongelijk worden gesteld, worden de kosten omgeslagen.

**overboeking / alternatief / wijziging soort logies / ligging (logies) /diefstal / morele schade**

**Reissom/Prix** 80.830
**Eis/Demande** 39.760
**Vergoeding/ Indemnité** 26.250
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Ingevolge overboeking van het hotel worden eisers gedurende drie dagen ondergebracht in een minderwaardige kamer en vervolgens in een appartement, gelegen op vier kilometer van het hotel, alwaar zij de maaltijden diende te gebruiken. Het appartement beschikte daarboven niet over een safe (er werd eiser 3.000 BEF ontstolen)
De RO is verantwoordelijk voor alle schade geleden ingevolge de overboeking van het hotel. Gelet op de aanzienlijke afstand, zou een gratis huurwagen een gepaste vergoeding geweest zijn (begroot op 18.750 BEF). De overige materiële en morele schade wordt geraamd op 7.500 BEF.

**overboeking / alternatief / faciliteiten / overdreven eis/ informatieplicht RO**

**Reissom/Prix** 161.170
**Eis/Demande** 61.200
**Vergoeding/ Indemnité** 2.618
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.062 3.062

**Kat./Cat.** 4!

Ingevolge overboeking worden eisers ondergebracht in een club dat - beweerdelijk - niet overeenstemt met de geboekte club (geen kinderanimatie, geen zwembad, geen gratis sportfaciliteiten).
Eisers formuleren onmiddelijk een klacht zowel ten aanzien van de RB als de RO.
De RO heeft zicht niet naarstig gedragen aangezien hij wist dat het overboekingsprobleem een courant fenomeen was. De RO diende eisers over dit gevaar in te lichten. Eisers slagen er evenwel niet in de schade en de omvang ervan afdoende te bewijzen. De vergoeding wordt vastgesteld op 10% van de reissom. De kosten worden omgeslagen.

## prijsvergelijking / sport / maaltijd(en) / aanbod

**Reissom/Prix** 60.180
**Eis/Demande** 12.000
**Vergoeding/ Indemnité** 5.160
Eiser /VW
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Eisers boeken een reis en kunnen niet genieten van een bepaalde promotie, terwijl andere reizigers hiervan wel konden genieten. Daarenboven uiten zij klachten m.b.t. het hotel (onvoldoende sportaccomodatie, slechts kwaliteit eten).
Eisers hebben het aanbod van de RO aangenomen en kunnen hier niet meer op terugkomen. Uit de contractuele verhouding van anderen vakantiegangers kunnen eisers geen rechten ontlenen. Wat betreft de gebreken in de accomodatie, blijkt dat heel wat reizigers dezelfde klachten formuleerden. Derhalve zijn er gewichtige en met elkaar overeenstemmende vermoedens. Het voorstel van vergoeding geformuleerd door de RO wordt als passend ervaren. De kosten worden omgeslagen.

1.000 1.000]

## wijziging soort logies / soort: water / vervroegde terugkeer / overboeking / informatieplicht RO

**Reissom/Prix** 125.263
**i Eis/Demande** 40.693
**Vergoeding/ Indemnité** 25.963 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4J

Ter plaatse worden eisers niet ondergebracht in de geboekte club, wel in een afgelegen appartement en daaropvolgend in een hotel. Het hotel lag niet aan zee en er waren geengratis watersportmogelijkheden. Vervolgens werd aan eisers een ander hotel aangeboden. Aangezien eisers het verhuizen beu zijn, keren ze vroegtijdig terug naar huis.
De RO had gelet op de verplichting tot naarstigheid, eisers op voorhand moeten verwittigen van het gevaar op overboeking (ter plaatse een courante praktijk). Het is tevens aangenomen dat eisers ter plaatse hun ongenoegen hebben geuit. De vergoedind van de schade wordt beperkt tot de terugbetaling van de reissom.

O 4.069

## publicité trompeuse/ prix: comparaison / assurance

**Reissom/Prix** 55.020
**Eis/Demande** 6.800
**Vergoeding/ Indemnité** ,4.280
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 45^

Contrairement aux termes de la brochure, Ie demandeur ne peut bénéficier de l'accès au restaurant du club. Il est contraint de frequenter Ie restaurant de l'hôtel. Constatant la différence de prix pratiqué pour Ie même produit par un membre du groupe auquel appartient également la défenderesse, il estime être en droit d'obtenir la différence de prix.
Le College Arbitral alloue la somme de 4.280 FB tenant compte de l'aspect 'assurance annulation' compris dans la formule de la défenderesse. Les frais restent entièrement a charge de la défenderesse.

O 2.000

## ligging (logies) / wensten) / brochure (-informatie)

**Reissom/Prix** 49.710
**Eis/Demande** 50.610
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 14'

Eisers boeken een appartement met onmiddelijke toegang tot de zee. Bij aankomst blijkt er een drukke kustbaan te liggen.Aan eisers wordt een hotel aangeboden, mits het betalen van toeslag. Eisers weigeren het aanbod.
De nederlandstallge brochure - in tegenstelling met de franstalige versie - van de RO maakt geen melding van een drukke kustweg tussen het appartement en de zee. Eisers werden derhalve het slachtoffer van ontoereikende, minstens onvolledige informatie in de reisbrochure. De schade wordt ex aequo et bono geraamd.

## overboeking / alternatief / aanbod

81.316
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

**f Kat./Cat.** 4

Ingevolge een overboeking werd eisers een ander Club Hotel aangeboden dat volgens eisers evenwel geen gelijkwaardig alternatief was. Eisers vinden de door de RO aangeboden 23.500 BEF. schadevergoeding ontoereikend en vorderen 50.000 BEF. schadevergoeding. De Geschillencommissie Reizen kent ex aequo et bono 25.000 BEF. schadevergoeding toe en verdeelt de kosten bij helften.

,2.500 2.500

## l hotel (kwaliteit)

**Reissom/Prix** 46.330

**Kat./Cat.** 4J

**Eis/Demande** 25.000

Eisers stellen dat de geboekte vakantiewoning niet overeenstemde met de beschrijving in de brochure (bouwvallige bijkeuken, ongedierte, onbruikbaar bed, povere uitrusting, slechte koelkast, plakkerig en vuil, geen TV).
Eisers contacteerden noch de RO, noch de RB,zodat ter plaatse geen oplossing kon worden aangeboden. Derhalve is de vordering ongegrond.

**Vergoeding/ Indemnité** ,0

**Eiser /VW Dem./Déf.** 2.500

## zeezicht / sport / faciliteiten / overdreven eis

**Reissom/Prix** 36.320

**Kat/Cat.** 4

**Eis/Demande** 37.691

Eisers klagen dat hen geen kamer met zeezicht werd aangeboden en dat er geen jetski en parasailing voorhanden was.
Uit de brochure blijkt dat de vernoemde faciliteiten aanwezig diende te zijn. De schade wordt ex aequo et bono geraamd.De kosten worden omgeslagen.

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.513 1.256

## l Overboeking / vóór afreis / alternatief

**Reissom/Prix** 48.828

**Kat./Cat.** 4

**Eis/Demande** 24.200

Enkele dagen vóór afreis worden eisers op de hoogte gesteld van de overboeking van het hotel. Een alternatief wordt voorgesteld dat door eisers wordt aangenomen. Het alternatief bleek evenwel niet te voldoen (geen gratis dranken en kinderanimatie).
Eisers hebben door de tekortkoming van de RO ongemakken geleden. De schade wordt ex aequo et bono geraamd. De kosten worden omgeslagen

**Vergoeding/ Indemnité** 8.000

Eiser / VW **Dem./Déf.** 1.210 1.210

## hotel (kwaliteit) / animatie / maaltijd(en) / klacht ter plaatse

**Reissom/Prix** 26.880

**Kat./Cat.** _____

**Eis/Demande** 20.000

Eisers formuleren bij terugkomst een reeks grieven m.b.t. het geboekte hotel (geen winkels open, onvriendelijk personeel, geen kinderanimatie, slecht en duur eten, veel katten). Ter plaatse worden geen klachten geformuleerd. Eisers betaalden intussen de kostprijs van de reis niet. Aangezien ter plaatse geen klacht werd geformuleerd, werd de mogelijkheid tot oplossing uitgesloten.

**Vergoeding/ Indemnité** 0

Eiser / VW **Dem./Déf.** 2.000

## changement transport / bagages / enfants

**Reissom/Prix** 103.040

**Kat/CaF.** __ 3 j

**Eis/Demande** 16.080

La demanderesse a réserve 4 billets d'avion pour Seattle auprès de la défenderesse pour un montant total de 103.040 FB. Le voyage devait se dérouler du 28 juin 1994 au 30 juillet 1994. En date du 7 mai 1994 l'OV communiqué les différents renseignements relatifs au vol des demandeurs. La veille de leur départ, soit Ie 27 juin 1994, la demanderesse apprend que Ie trajet Bruxelles-Amsterdam se fera en train et non en avion comme prévu.
La demanderesse exposé les différents inconvénients résultant du trajet en train plutöt qu'en avion, a savoir principalement Ie fait qu' en gare de Bruxelles, rien n' est prévu pour Ie transport des bagages, ce qui n'est vraiment pas facile pour Ie déplacement d' un couple avec deux enfants.

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.000!

## hotel (kwaliteit) / dienstverlening / verwachting(en) / klacht ter plaatse

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
508.150
**Eis/Demande**
362.500
**Vergoeding/ Indemnité**
0
Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**
7.500

De deelnemers aan een groepreis formuleren na hun vakantie een reeks klachten m.b.t. het gebrek aan comfort, de service en de dienstverlening in het geboekte hotel. Het blijkt dat de RO de reizigers erop had gewezen dat het gekozen hotel in het bijzonder op jongeren gericht was. Eisers wisten derhalve wat ze op hun reisdoel konden verwachten. Daarenboven hebben eisers ter plaatse geen klachten geuit, zodat RO de mogelijkheid werd ontnomen om iets te ondenemen.

## appartement / vue sur mer / représentant ƒ demande exaeérée

**Reissom/Prix**
88.003
**Eis/Demande**
20.400
**! Vergoeding/ Indemnité**
18.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
O 2.040

**Kat./Cat.**
4

L'appartement avec vue sur mer réserve n'est pas obtenu. La défenderesse pretend qu'il s'agit d'une erreur du contractant sur place. Le college estime que la défenderesse est responsable pour son contractant. Le dédommagement reclame est jugé excessif et reduit.

## bagage / faciliteiten / soort / airco / alles inbegrepen / wijziging hotel / hostess

**Reissom/Prix**
58.140
**Eis/Demande**
i 66.670
**Vergoeding/ Indemnité**
19.001 Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**
6.667

**Kat./Cat.**
i 4

Ter bestemming formuleren eisers volgende klachten: deel van de bagage verdwenen, tennisterrein zonder omheining, windsurfen en paardrijden niet mogelijk, geen airconditioning, eentalig spaans. Eisers worden ondergebracht in een ander hotel, zonder evenwel te kunnen genieten van de "all in" formule.
Aangezien de bagage van eisers werd toevertrouwd aan een hostess tijdens de transfert is de RO verantwoordelijk voor het verlies. De waarde wordt vastgesteld op 19.000 BEF. De overige klachten worden niet allemaal als pertinent weerhouden, daarenboven werden eisers al na een dag overgebracht in een ander hotel. Derhalve kan slechts een principiële schadevergoeding van l BEF worden toegekend.

## passeport / information (devoir d'OV) / alternative

**Kat./Cat.l**

**Reissom/Prix**
70.160
Eis/Demande
35.000
**Vergoeding/ Indemnité**
35.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
O 3.500

Les demandeurs ont réserve un voyage au Maroc en demi-pension du 16 au 30 juillet 1994.
A Zaventem, on leur refuse toutefois l'accès a l'avion car ils ne sont pas en possession d'un passeport; ils sont donc rentrés chez eux.
L'OV leur propose une altemative, avec départ une semaine plus tard.
Les demandeurs réclament 35.000 FB de dédommagement pour Ie manque d'information de la part de l'OV. Celui-ci rétorque que sa brochure indique la nécessité de passeport et de visa, et qu'il a par ailleurs propose une alternative permettant malgré tout aux demandeurs de bénéficier de vacances.
Le college constate que l'OV a manque a son devoir d'information, la case "formalités exigées" du bon de commande n'ayant pas été complétée; il Ie condamne a indemniser Ie demandeur.

## animatie / bevoegdheid

**Reissom/Prix**
44.574
**Eis/Demande**
14.000
**Vergoeding/ Indemnité**
|0
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
2.000

**Kat./Cat.**
48

Eiseres boekt ten behoeve van haar vriendin een reis in functie van het kind van laatstgenoemde en heeft klachten aangezien geen nederlandstalige kinderanimatie was voorzien. Voort was aan de reizigers een overnachting te Oostende belooft, welke niet werd aangeboden. Niettegenstaande eiseres de reis niet zelfheeft gemaakt, heeft zij wel de overeenkomst gesloten zodat zij over de vereiste procesbevoegdheid beschikt. Het bewijs van het ontbreken van nederlandstalige kinderanimatie wordt niet geleverd. Wat betreft het verblijf te Oostende komt het gepast voor een maatregel te bevelen, nl. eiseres wordt gevraagd enige data mede te delen om het verblijf te Oostende alsnog te genieten.

**renovatie / werken aan hotel / prijsvergelijking** **Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 92.587
**Eis/Demande** 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**

De eisers klagen over de kwaliteit van de aangeboden prestaties in vergelijking met de voorwaarden in de brochure. Hji heeft ook enkele ongemakken ondergaan ten gevolge van de renovatiewerken die aan de gang waren in het hotel. Het Arbitrale College vindt dat sommige klachten niet terecht zijn.
Een deel van de eis mbt het eventuele recht op een promotioneel aanbod, verschillend van het reeds bekomen aanbod, is verworpen door het Arbitrale College

**assistance / équipement logement / situation (logement) / handicapés** **Kat./Cat.** l. ^ J

**Reissom/Prix** 50.173
**Eis/Demande** 60.000
**Vergoeding/ Indemnité** 50.173
**Eiser/VW Dem./Déf.**

La demanderesse a reserve un voyage pour deux personnes, a l' hotel P. a Benidorm, pour la periode du 2 au 16 juillet 1994, pour un montant total de 50.173 FB.
La demanderesse est une jeune handicapée qui circule en chaise roulante.
Les plaintes de la demanderesse peuvent se résumer comme suit: aucune assistance de l'hötesse lors de l'arrivée a l'hötel, l'hötel est situé sur les hauteurs et n'offre aucune possibilité d'accès, l'ascenceur est trop juste pour la chaise roulante, les portes des toilettes etaient trop étroites.

|0 6.000

**non-réservation / vol: changement / information (devoir d'IV)**

**Reissom/Prix** 35.480
**Eis/Demande** 45.500
**Vergoeding/ Indemnité** 45.500
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Le demandeur réserve un billet aller/retour Bruxelles - Chiang Mai au prix de 35.480 FB. Dés son arrivée Ie demandeur apprend qu'il est absent de la liste de vol Bangkok - Bruxelles, Ie demandeur est alors mis sur la liste d'attente a la 43 ème place. C'est alors que Ie demandeur réserve un autre vol, il a du payer 42.800 FB pour ce nouveau billet. Le demandeur avait en fait eu un billet open, il était donc normal qu'il ne figure pas sur la liste des passagers. La défenderesse a, en réalité, vendu un billet "open" sans en avertir Ie demandeur qui a, dés lors, été induit en erreur.
Le demandeur reclame un remboursement de 45.500 FB
Le College Arbitral condamne la défenderesse a payer au demandeur la somme de 45.500 FB et la condamne également aux frais, soit 4.550 FB.

**brochure (-informatie) / informatieplicht RB / priissupplement / tegenvordering**

**Reissom/Prix** 57.680
**Eis/Demande** 11.448
**Vergoeding/ Indemnité** 3.500
**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** l,

Eisers boeken een verblijf in een camping village. Overeenkomstig de brochure diende ter plaatse een bepaald supplement te worden betaald voor het bedlinnen. Ter plaatse bleek dit bedrag 10.600 BEF hoger te zijn. De RB beschouwt de terug vordering van dit bedrag als tergend en roekeloos en vordert een schadevergoeding van 10.000 BEF.
De duidelijkheid van de brochure laat inderdaad te wensen over. Evenwel kan alleen de RO aansprakelijk zijn voor de inhoud van de reisbrochure. De RB is wel tekort gekomen aan zijn informatieverplichting aangezien hij op de hoogte was. De (herberekende) vordering is derhalve gegrond en de tegenvordering ongegrond. De kosten worden omgeslaan.

1.400 600

**Overboeking / alternatief / hotel (kwaliteit)** **Kat./Cat.** L._.....4

**Reissom/Prix** 66.550
**Eis/Demande** 66.550
**Vergoeding/ Indemnité** ! 20.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser formuleert een reeks klachten met betrekking tot de kwaliteit van de verschillende hotels waarin hij achtereenvolgens werd ondergebracht. Eiser beroept zich op de slogan "niet tevreden, geld terug".
Vastgesteld wordt dat eiser werd ondergebracht in minderwaardige logies. De slogan "niet tevreden, geld terug" impliceert evenwel geen automatische terugbetaling van de volledige reissom, wel een terugbetaling van de geleden schade. Deze wordt ex aequo et bono bepaald. De kosten worden omgeslaan.

3.327 3.327

## travaux dans hotel / diligent

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 296.240
**Eis/Demande** 301.840
**Vergoeding/ Indemnité** 301.840
**Eiser/VW Dem./Déf.**

10 7.500

A l'arrivée dans Ie village, les voyageurs constatent qu'il y a des travaux en cours, qui causent un grand désagrément pour les touristes. La direction du camp de vacances avait averti l'OV des retards dans l'exécution des travaux, mais avait aussi promis des améliorations. L'OV est responsable du désagrément vécu. Il aurait du, au moins, vérifier l'affirmation de la direction.

## wijziging hotel / alternatief / klacht ter plaatse / overdreven eis

**Reissom/Prix** 54.672
**Eis/Demande** 54.672
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**p Kat./Cat.** 4

2.733 2.733

Eisers boeken een verblijf in een hotel toebehorend aan een bepaalde keten. Ter plaatse worden eisers ondergebracht in een andere en minderwaardige accomodatie.
Vastgesteld wordt dat eisers inderdaad zonder enige uitleg of verwittiging werden ondergebracht in een minderwaardig hotel. Aan de geuite klachten werd ter plaatse geen gevolg gegeven. De schade wordt ex aequo et bono geraamd. Aangezien de schadeëis overtrokken is, worden de kosten omgeslaan.

## l changement hotel / hotel (aualite) *f* offre / publieke trompeuse

**Reissom/Prix** 133.463
**Eis/Demande** 76.720
**Vergoeding/ Indemnité** 76.720 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 5 16

0

Les voyageurs ne sont pas loges dans l'hötel originalement prévu; Ie changement de chambre n'est pas une amélioration, bien au contraire, même. lis ont du faire un tas de dépens supplémentaires (par exemple pour l'achat de serviettes et de gobelets). L'OV propose 26.852 FB. d'indemnisation. Tout element pris en compte, cette offre est inacceptable. L'OV reste responsable pour les services qu'il offre, même s'il les confie a des tiers. Dans ce cas-ci, il est aussi question de publicité abusive sur Ie service rendu.

## priissupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltiid(en) / faciliteiten

**Reissom/Prix** 67.180
**Eis/Demande** 33.590
**Vergoeding/ Indemnité** 17.190 **Eiser / VW ÏDem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

1.680 1.680

Eisers beklagen zich over het gegeven dat zij bij afreis een prijssupplement dienden te betalen.
Verder worden klachten geuit met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan airconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoorlijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfden klachten ook geformuleerd door zes anderen gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeenstemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 12.500 BEF. Verder heeft de RB in strijd met het bepaalde in de brochure een prijssupplement gevraagd. Deze dient derhalve te worden terugbetaald. De kosten worden omgeslaan.

## hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / host(ess) *l* alternatief

**Reissom/Prix** 50.100
**Eis/Demande** 25.150
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

O 2.505

Eisers boeken een reis volgens de formule "inpakken en wegwezen", waarbij geen specifiek hotel wordt geboekt, wel een bepaalde klasse. Ter plaatse blijkt het hotel niet te voldoen aan de geboekte "middenklasse" (buitenrestaurant met "familiekeuken", geen receptie, publieke toiletten, afgelegen kamers). De hostess ter plaatse kon geen alternetief aanbieden.
De klachten van eisers zijn grotendeels gerechtvaardigd. Het aangeboden hotel kan de vergelijking met een 3*-hotel niet doorstaan De schade wordt ex aequo et bono geraamd.

**accueil / changement programma / prix: supplément / changement hotel / publicité trompeuse**

**Kat./Cat.**
| __ 456

**Reissom/Prix**
68.021
**Eis/Demande**
16.160
**Vergoeding/ Indemnité**
16.160
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
|0 2.000

A l'arrivée, il n'y a pas d'accueil. En plus, Ie guide change Ie schema des sorties touristiques et inclut des visites a payer en supplément. Il y même un changement d'hötel, qui met les voyageurs dans un hotel a trois étoiles au lieu du "quatre étoiles" prévu. L'art. 23, 2° de la loi du 14 juillet 1991 (sur les pratiques du commerce) interdit toute publicité susceptible d'induire en erreur les consommateurs sur les caractéristiques d'un service. Selon les articles 13 et 15 de la Convention Internationale relative au contrat de voyage (C.C.V.) l'OV reste responsable du service, même si les services sont exécutés (ou a exécuter) par des tiers.

**vluchturen / bevestiging**

**Reissom/Prix**
96.411
**Eis/Demande**
23.390
**Vergoeding/ Indemnité**
•O
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
2.390

**F Kat./Cat.**
L..._ . 1 3

Eisers missen hun terugvlucht en wijten zulks aan de foutieve vermelding op het ticket.
Vastgesteld wordt dat de terugvlucht inderdaad enkele uren werd vervroegd. In de bijzondere rei s voorwaarden is evenwel opgenomen dat de reiziger 2 dagen voor terugvlucht de afreis dient te herbevestigen en het precieze vertrekuur dient na te vragen. Aangezien eisers nalieten zulks te doen, is de vordering ongegrond.

**vol: retard**

**Kat./Cat.**
3

**Reissom/Prix**
114.808
**Eis/Demande**
33.580
**Vergoeding/ Indemnité**
i0
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
3.358

Suite a des retards, l'avion décolle huit heures plus tard que prévu, ce qui fait que les voyageurs arrivent a leur destination avec un jour de retard.
A cause du retard, les voyageurs ont du faire des dépenses supplémentaires.
Le retard est du è un créneau horaire et la nécessité d'attendre la permission de décoller. Une chambre d'hötel était prévue.
Les conditions générales dans les contrats de voyage dans l'aviation stipulent que ITioraire n'est pas fïxé et ne fait pas partie du contrat. Cela veut donc dire que l'OV ne se porte pas garant de l'horaire, et n'est donc pas responsable d'éventuels retards.

Oi

**overboeking / alternatief / soort / ligging (logies)**

**Reissom/Prix**
24.890
**Eis/Demande**
26.000
**Vergoeding/ Indemnité**
7.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
1.733

**Kat./Cat.**
4

Ingevolge overboeking, worden eisers ondergebracht in een ander hotel. Hieromtrent formuleren eisers een reeks klachten (geen fitness mogelijkheden, geen centrale ligging).
De RO is aansprakelijk voor de overboeking door de hotelier. De eiser heeft recht op een vergoeding indien een belangrijk gedeelte van de overeengekomen diensten - in casu fitness faciliteiten - niet worden geleverd. De schade wordt ex aequo et bono geraamd. De kosten worden omgeslaan.

**politieke toestand *I* programme (uitvoering)**

**i Reissom/Prix**
80.587
**Eis/Demande**
80.587
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
O 7.500

Reizgers werden geconfronteerd met staatsgreep in Gambia en vorderen terugbetaling van de reissom wegens niet -uitvoering van het reiscontract, zowel voor als na de staatsgreep. Volgens RO formuleerden reizigers hun klacht laattijdig. Arbitraal college stelt vast dat de klacht niet laattijdig geformuleerd werd en dat de RO effectief tekort is geschoten in de uitvoering van zijn verbintenissen.

**wijziging hotel / alternatief / faciliteiten / sport / klacht ter plaatse** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 167.600
**Eis/Demande** 14.400
**Vergoeding/ Indemnité** 14.400
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.000

Eisers boeken een grote rondreis van Thailand. Gedurende zes dagen worden eisers ondergebracht in een ander en niet gelijkwaardig hotel (geen sauna of fitness, geen duikinitiatie, geen ligstoelen, beperkt ontbijt, enz.). Eisers formuleren ter plaatse een klacht en vorderen 600 BEF per persoon en per dag. In de reisbrochure werd de mogelijkheid van een ander gelijkwaardig hotel voorzien. Evenwel wordt vastgesteld dat het hotel niet gelijkwaardig was, zodat de RO tekort is geschoten aan haar contractuele verplichtingen.

**wiizigingskosten**

**Reissom/Prix** 102.000
**Eis/Demande** 37.801
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken de bestelbon zonder vermelding van enige verbintenis. Ter plaatse blijkt de kamer te beschikken over vast tapijt. De kamer wordt gewisseld, maar een opleg dient te worden betaald.
De vermelding van de wens voor een stenen vloer op de bestelbon impliceert in casu geen verbintenis in hoofde van de RO, noch in hoofde van de RB, vermits de toewijzing van kamers tot de uitsluitende bevoegdheid van de hotelier behoort. De aansprakelijkheid van de RO en RB komt derhave niet in het gedrang.

**faciliteiten / zeezicht *l* lawaai *l* verwachtingen) / naarstig / morele schade / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 91.740
**Eis/Demande** 46.845
**Vergoeding/ Indemnité** 16.200
**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Eisers formuleren omtrent de genoten reis de klacht dat zij een kamer dienden te betrekken aan de straatkant met lawaaihinder als gevolg waardoor er spanningen ontstonden tussen de gezinsleden.
Vastgesteld wordt dat eiser niet kregen wat zij redelijkerwijze mochten verwachten, nl. een kamer met zeezicht en derhalve rustige sfeer en nachten. De RO is aansprakelijk voor de verkeerde uitvoering van de overeenkomst en gedroeg zich niet naarstig. De materiële en morele schade wordt ex aequo et bono bepaald. Aangezien de schadeëis overtrokken is, worden de kosten omgeslaan.

**vergissing / naarstig**

**Reissom/Prix** 25.240
**Eis/Demande** 18.139
**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** 39

Bij de terugvlucht blijkt het vliegtuigticket van eiser onvindbaar te zijn. Eiser wordt niet toegelaten op het vliegtuig en dient een nieuw ticket aan te kopen. Eiser vordert de prijs ervan terug.
Het feit dat eiser zonder ticket niet werd toegelaten op het vliegtuig is in overeenstemming met het verdrag van Warschau van 12 oktober 1929, alhier goedgekeurd op 7 april 1936. De RB heeft aan zijn verplichtingen voldaan door eertijds de tickets te hebben overhandigd. De eiser is derhalve zelf verantwoordelijk voor het verlies van zijn ticket.

**hotel (kwaliteit) / maaltijden / animatie / alles inbegrepen / hygiëne / uitrusting logies / informatieplicht RB / verwachting(en)** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 186.720
**Eis/Demande** 67.500
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.375 3.375

Eisers formuleren volgende klachten met betrekking tot hun geboekte reis: geen dubbele kamer (met twee slaapkamers), onvoldoende handdoeken, onhygiënisch, geen warm - koud sanitair, niet-afsluitbaar terras, geen "all-in", slechte maaltijden, geen kinderanimatie. De RB is tekort gekomen aan zijn informatieverplichting, aangezien hij toegeeft dat hij het hotel heeft aanbevolen niettegenstaande het hotel niet beantwoordde aan de verwachtingen van eisers. De klachten blijken gegrond, zodat zowel de RB als de RO schromelijk zijn tekort gekomen in de naleving van hun contractuele verplichtingen. De schade wordt ex aequo et bono begroot.

**l surréservation / signalé / avant départ / alternative / hotel (oualité) / nuisance sonore** Kat./Cat.

**Reissom/Prix**
59.624
Eis/Demande
17.263
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 Eiser / VW
Dem./Déf.
iO 2.000

Les demandeurs avaient réserve un voyage a Majorque en pension complete. Deux jours avant Ie départ, l'IV les informe d'une surréservation dans l'hötel prévu et leur offre une alternative. Les voyageurs se retrouvent dans un quartier tumultueux et bruyant, dans un hotel moins confortable et avec moins de service. Bref, l'alternative n'est pas équivalente a l'hótel originalement choisi. La responsabilité incombe indéniablement a l'OV.

**vol: changement / hotel (aualité) / vol; retard / demande exagérée / dommage moral** **Kat./Cat.**

**'Reissom/Prix**
140.840
Eis/Demande
101.603
**Vergoeding/ Indemnité**
36.000 Eiser / VW
Dem./Déf.
O 7.500

Les demandeurs rentraient d'un voyage de noces a Cuba. Monsieur est rentré par ses propres moyens. Les frais ont été remboursés a concurrence de 57.091 FB par la défenderesse. Madame a été transférée avec 29 autres passagers è la Havane dans un hotel minable et dans des conditions pénibles. Elle n'a pu être rapatriée qu'après 50 heures d'attente. L'OV est déclaré responsable. La demande est réduite. Alloué 32.000 FB + 4.000 FB a titre de dommage moral pour Madame. Les frais sont entièrement a charge du T.O. 3

**overboeking / gemeld / alternatief/ hurwagen / vakan tiedag(en): verlies**

**Reissom/Prix**
111.338
Eis/Demande
20.556
Vergoeding/ **Indemnité**
15.556
Eiser/VW
Dem./Déf.
2.000

**Kat./Cat.** 4

Daags voor de afreis wordt aan eisers gemeld dat het hotel overboekt is, dat zij gedurende twee dagen zullen worden ondergebracht in een nabij gelegen hotel en dat hen gedurende twee dagen een huurwagen zal worden ter beschikking gesteld. Ter plaatse worden de beloofde voorzieningen niet waargemaakt. Ook een reeks anderen klachten worden geuit.
Het is duidelijk dat de situatie ter plaatse uit de hand is gelopen. Twee volle vakantiedagen gingen verloren. De RO betwist de feiten in wezen niet zodat ze voor waar kunnen worden aangenomen.
De schade wordt ex aequo et bono begroot.

**erreur (matérielle....) / brochure (Information) / prix: supplément f informatici! (devoir : d'OV) / annulation** **Kat./Cat.** l 7!

52.385
Eis/Demande
45.500
Vergoeding/ **Indemnité**
9.000
Eiser/VW
Dem./Déf.

Les demandeurs avaient réserve un séjour en Suisse pour quatre personnes. La défenderesse avait confirmé la réservation.
Trois mois avant Ie départ, la défenderesse demande une augmentation du prix due a une erreur d'imprimerie qui s'est glissée dans Ie catalogue. Les demandeurs n'ont pas réalisé Ie voyage en raison de la modification unilaterale du prix par la défenderesse.
La défenderesse est responsable des mentions du catalogue qu'elle distribue. Une erreur personnelle de la défenderesse ou de son imprimeur ne constitue pas une circonstance exceptionnelle qui permet de résilier sans indemnité un contrat. Un vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur au plus tard au moment de la conclusion du contrat les informations correctes et utiles notamment en ce qui concerne Ie prix. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 9.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

**brochure (Information) / publieke trompeuse / facilités/ sport / plainte sur place / prix supplément** **Kat./Cat.** l 48 L.

**Reissom/Prix**
271.270
Eis/Demande
81.381
Vergoeding/ **Indemnité**
35.000
Eiser/VW
Dem./Déf.
3.750 3.750

Les demandeurs réservent un voyage en Crète a l'hötel F., qu'ils ont spécifiquement choisi en fonction des activités et infrastructures annoncées dans la brochure. Sur place, ils constatent que la réalité est bien différente de ce qui était annonce: salie de fitness et sauna fermés, court de tennis et mini-golf impraticables, billard payant, la "plage idyllique" est une simple plage publique mal entretenue, les boissons sont payantes, ils n'ont pas de vue sur mer alors qu'ils ont payé un supplément spécifique, etc. L'OV a proposé de rembourser uniquement 2800 FB, pour les boissons payantes è table.
Les plaintes sont établies mais, comme les demandeurs n'ont notiiié leur plainte sur place qu'après 17 jours (sur 21), ils ont manqué a leur devoir de limiter Ie dommage et ne peuvent dés lors prétendre qu'a une indemnité réduite.

**| vluchturen / bevestiging / tegenvordering** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
24.600
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
3.000

3;

Eisers missen hun terugvlucht en wijten zulks aan de foutieve vermelding op het ticket.
Vastgesteld wordt dat de terugvlucht inderdaad enkele uren werd vervroegd. De RB had eisers er evenwel uitdrukkelijk op gewezen dat de reiziger 2 dagen voor terugvlucht het precieze vertrkuur dient na te vragen. Aangezien eisers nalieten hun afreis te herbevestigen, maakten zij zelf een fout. Derhalve is de vordering ongegrond.
De tegeneis van de RB ten titel van tergend en roekeloos geding is ongegrond aangezien eisers niet mag worden veweten dat zij meenden aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding.

**] Reissom/Prix**
94.920
**Eis/Demande**
60.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
15.000 1.000

**hotel (kwaliteit) / sport / vertegenwoordiger / wijziging hotel / wijzigingskosten / brochure (-informatie) / overdreven eis**

**Kat./Cat.**
14;

Eisers uiten klachten met betrekking tot het geboekte hotel (diefstal, onreine kamers, geen ontbijtbuffet, geen gravel tennisbaan, enz.). Ingevolge tussenkomst van de plaatselijk vertegenwoordiger worden zij overgeplaatst naar een ander hotel en betalen hiervoor een supplement. Vastgesteld wordt dat de omschrijving van het hotel niet overeenstemt met datgene wat daadwerkelijk werd aangeboden. Dat een reisbrochure naar best vermogen wordt opgesteld is geen ernstig argument. Evenwel is het betaalde supplement niet zomaar verhaalbaar op de RO aangezien het overeenstemt met het verschil in kwaliteit. De schade wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de eis overtrokken is, worden de kosten omgeslaan.

**Reissom/Prix**
112.600
**Eis/Demande**
22.000
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
2.200

**transfert / hotel (qualité) / animation / piscine / hygiëne / représentant** **Kat./Cat.**

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: Ie transfert a l'hötel était dépourvu de confort, manque de confort dans la chambre, manque d'hygiène au restaurant, aucune animation, piscine sale. De plus, l'agent local n'a rien fait.
Les désagréments subis par les demandeurs ne sont pas contestés. L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de logement répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant de 15.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

**Reissom/Prix**
82.600
**Eis/Demande**
82.600
**Vergoeding/ Indemnité**
18.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
5.000 2.500

**hotel (kwaliteit) / hygiëne / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie) / overdreven eis** **! KatJCat.** ; 14

Eisers uiten klachten m.b.t. het geboekt hotel aangezien het niet overeenstemde met de gunstige omschrijving in de brochure. Er was een totaal gebrek aan hygiëne en faciliteiten ontbraken.
De RO is aansprakelijk voor de schade die de reiziger oploopt gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Zo dient de RO de contractueel beloofde prestatie op een behoorlijke manier te leveren. De inhoud van het contract kan o. m. aan de brochure worden geïnterpreteerd. De klachten van eisers zijn grotendeels bewezen, zodat de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang komt. De schade wordt ex aequo et bono geraamd. De kosten worden omgeslaan.

**Reissom/Prix**
86.088
**Eis/Demande**
12.900
**Vergoeding/ Indemnité**
12.414 **Eiser / VW Dem./Déf.**
2.000

**hotel (qualité) / vol / nuisances sonores / prix: supplément / information (devoir d'OV)** **Kat./Cat.**

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: pas de vol direct, plage et chambres ne correspondant pas au catalogue, bruits divers, boissons non gratuites, ... . lis demandent aussi la condamnation de l'OV parce qu'il ne les avait pas informés que Ie prix global du voyage devait être majoré des taxes et du prix de la carte de séjour.
L'OV doit répondre de toute faute qu'il commet dans l'exécution de ses obligations.
L'OV est condamné a payer aux demandeurs l'équivalent en FB de 40 $ US et l'OV a payer la somme de 12.414 FB. Les frais de procédure sont a charge de l'O.V..

**categorie (logies) / faciliteiten / prijsvergelijking / brochure (-informatie)**

**Reissom/Prix** 42.800

**Eis/Demande** 26.067

**Vergoeding/ Indemnité** ;0

**Eiser /VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 14[1]

Uit de beschrijving van de door hen geboekte accommodatie bleek duidelijk dat de reizigers in een bijgebouw van het hotel zouden gelogeerd worden, gelegen op een afstand van 500 meter van het hoofdgebouw. De brochure van de RO vermeldt ook zeer duidelijk dat dit bijgebouw niet alle faciliteiten bood van het hoofdgebouw. De eisers ontvingen wat zij geboekt hadden, zodat geen tekortkoming van de RO bewezen is. Dat er, volgens ter plaatse ingewonnen inlichtingen, een prijsverschil zou bestaan tussen de accommodatie in het hoofd-, resp. het bijgebouw, doet hieraan geen afbreuk.

**categorie (logement) / sanitaires / facilités/ sport / reoas / miblicité trommeuse / devoir d'information IV**

**Reissom/Prix** 113.049

**Eis/Demande** 74.240

**Vergoeding/ Indemnité** 37.500 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 7.424

**Kat./Cat.** 4

Les demandeurs avaient réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour en pension complete pour six personnes. Les plaintes se résument comme suit: l'hötel ne porte qu'une étoile au lieu de trois, salie de bain miniscule, pas de facilités sportives, des repas déplorables. Quatre jours après l'arrivée, ils ont été relogés dans un hotel de trois étoiles. Les demandeurs reprochent a l'OV, première défenderesse, une publicité mensongère. L'OV mentionne qu'une communication générale avait été envoyée a tous les agents de voyages concemant la categorie de l'hötel. L'IV, deuxième défenderesse, reconnaït qu'elle n'a pas répercuté cette information aux demandeurs.

Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 37.500 FB. 12.500 FB doivent être payés par l'OV et 25.000 FB par 1'IV. Les frais de procédure sont a charge des défenderesses, soit 2.475 FB a charge de l'OV et 4.949 FB a charge de l'IV...

**rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / morele schade / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 133.200

Eis/Demande 90.000

**Vergoeding/ Indemnité** 18.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.750 3.750

**Kat./Cat.** | 5

Eisers formuleren een hele reeks klachten m. b. t. een genoten rondreis doorheen Thailand. De klachten hebben hoofdzakelijk betrekking op de niet-nakoming van het programma en de slechte organisatie in het algemeen.

Een aantal grieven blinken uit door hun vaagheid of hun ongrondheid. Eisers dienden zich bewust te zijn van het feit dat de reis warrig verliep. Derhalve komt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang. De schade - materieel en moreel - wordt ex aequo et bono geraamd. De kosten worden omgeslaan

**rondreis (circuit) / gids / begeleiding / hotel (kwaliteit) / weer(somstandigheden) f morele schade**

**Reissom/Prix** 96.150

**Eis/Demande** 29.000

**Vergoeding/ Indemnité** 12.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

2.900

**Kat./Cat.** **3 4 5 6**

De eiseres heeft klachten m. b. t. de genoten rondreis doorheen Syrië en Jordanië. De grieven betreffende kwaliteit van de gidsen, van de hotels en het vervoer.

Wat de gidsen betreft blijkt de RO slechts minimaal in gebreke te zijn aangezien geen permanente begeleiding van een gids contracteel werd voorzien. Wat betreft de hotel-accomodatie dient vastgesteld te worden dat de RO steeds een alternatief van lagere i. p. v. hogere kwaliteit aanbood.

Wat betreft het vervoer diende eiseres te weten dat hitteoverlast in warme landen onvermijdbaar is. Uit het een en ander volgt dat de grieven van eiseres slechts ten dele gegrond zijn. De materiële schade wordt begroot op 12.000 BEF. De morele schade wordt begroot op 5.000 BEF.

**maladie / hygiëne / changement hotel / changement (frais de)**

**•Reissom/Prix** 127.897

**Eis/Demande** 21.040

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

2.105

**Kat./Cat.** l _____ 49j

Les demandeurs disent que deux d'entre eux ont souffert d'une gastro-entérite durant les 2 premiers jours du séjour et qu'ils l'attribuent au manque d'hygiène de l'hötel choisi. Ils ont décidé de changer d'hötel et demandent Ie remboursement du supplément qu'ils ont payé sur place.

L'action est non fondée parce que les demandeurs ne démontrent ni Ie manque d'hygiène a l'hötel, ni l'existence du lien de causalité entre ce prétendu manque d'hygiène et la maladie de deux demandeurs. Les frais de procédure sont a charge des demandeurs.

**prijssupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 67.180

**Eis/Demande** 33.590

**Vergoeding/ Indemnité** 17.190

Eiser /VW **Dem./Déf.** 1.680 1.680

Eisers beklagen zich over het gegeven dat zij bij afreis een prijssupplement diende te betalen.
Verder worden klachten geuit met betrekking tot de ma altijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan airconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO me t betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoorlijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeenstemminende vermoedens bestaan. De schade wordt ex ae quo et bono geraamd op 12.500 BEF. Deze dient derhalve te worden terugbetaald. De kosten worden omgeslaan.

**hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltiid(en) / faciliteiten**

**Reissom/Prix** 46.710 **Kat./Cat.** 4|

**:Eis/Demande** 23.355

**Vergoeding/ Indemnité** 9.342

**Eiser / VW Dem./Déf.** 1.168 1.168

Eisers uiten klachten met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan aiconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoorlijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeestemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 9.342 BEF. De kosten worden omgeslaan.

**prijssupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 67.300

**Eis/Demande** 33.590

**Vergoeding/ Indemnité** 17.190

**Eiser / VW Dem./Déf.** 1.680 1.680

Eisers beklagen zich over het gegeven dat zij bij afreis een prijssupplement dienden te betalen.
Verder worden klachten geuit met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften gebrek aan airconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoolijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeenstemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 1 2.500 BEF. Verder heeft de RB in strijd met het bepaalde in de brochure een prijssupplement gevraagd. Deze dient derhalve te worden terugbetaald. De kosten worden omgeslaan.

**priissupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltiid(en) *f* faciliteiten**

**Reissom/Prix** 54.606 **Kat./Cat.]** 4

**Eis/Demande** 27.303

**Vergoeding/ Indemnité** 13.945

**Eiser** / VW **Dem./Déf.**

Eisers beklagen zich over het gegeven dat zij bij afreis een prijssupplement dienden te betalen.
Verder worden klachten geuit met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan airconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoordelijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overee nstemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 10.165 BEF. Verder heeft de RB in strijd met het bepaalde in de brochure een prijssupplement gevraagd. Deze dient derhalve te worden terugbetaald. De kosten worden omgeslaan.

**priissupplement / hotel (kwaliteit') / werken aan hotel / rnaaltiid(en) / faciliteiten**

**Reissom/Prix** 54.606 **Kat./Cat.** 4

**Eis/Demande** ! 27.303

**Vergoeding/ Indemnité** 13.945

**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.680 1.680

Eisers beklagen zich over het gegeven dat zij bij afreis een prijssupplement dienden te betalen.
Verder worden klachten geuit met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan aircoditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoolijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoorlijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeenstemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 10.165 BEF. Verder heeft de RB in strijd met het bepaalde in de brochure een prijssupplement gevraagd. Deze dient derhalve te worden terugbetaald. De kosten worden omgeslaan.

**hotel (kwaliteit) / werken aan hotel *I* maaltiid(en) / faciliteiten**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

46.710 4

**Eis/Demande**

23.355

**Vergoeding/ Indemnité**

9.342

**Eiser / VW Dem./Déf.**

1.168 1.168

Eisers uiten klachten met betrekking tot de maaltijden in het hotel, de renovatiewerken, brandveiligheid, defecte liften, gebrek aan airconditioning, onvriendelijkheid en onbekwaamheid van het personeel.
De RO dient contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. Zo heeft de RO met betrekking tot bepaalde aspecten nagelaten om behoorlijke logies te verschaffen. Daarenboven werden dezelfde klachten ook geformuleerd door zes andere gezinnen zodat er gewichtige en met elkaar overeenstemmende vermoedens bestaan. De schade wordt ex aequo et bono geraamd op 9.342 BEF. De kosten worden omgeslaan.

**l hotel (kwaliteit) / netheid / airco / sanitair / klacht ter plaatse / categorie (logies) /**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

**verwachting(en) / overdreven eis**

134.550

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

2.500

**Eiser/VW Dem./Déf.**

4

1.500 1.500

Eisers formuleren klachten omtrent de minderwaardige hotelaccomodatie (geen airconditioning, gebrekkig onderhoud, verwaarloosd sanitair, slecht onderhoud tuin, geurhinden). Ter plaatse wordt een klacht geformuleerd.
In de brochure wordt melding gemaakt van een middenklassehotel of toeristenklasse hotel. In casu blijkt dat de verwachtingen van eisers op bepaalde punten te hoog gespannen waren (o.m. m.b.t. airconditioning). De schadeëis is fel overdreven, derhalve worden de kosten omgeslaan.

**rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / transfer / overmacht / informatieplicht RO / naarstig*l* vakantiedag(en): verlies** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

138.528

**Eis/Demande**

32.000

**Vergoeding/ Indemnité**

18.000 **i**

**Eiser/VW Dem./Déf.**

1.600 1.600

Eiser formuleren een reeks klachten m.b.t. een rondreis (slechte begeleiding, ontoereikende accomodatie, niet volgen van het programma, niet de beloofde transportmiddelen). De hoofdklacht betreft een transfer die per autocar gebeurde i.p.v. per vliegtuig. M.b.t. de transfer is de RO tekortgeschoten aan haar contractuele verplichting. Er is geen sprake van overmacht aangezien de RO op de hoogte diende te zijn van de festiviteiten die het gebruik van het vliegtuig niet toelieten. De RO had de reizigers op voorhand en correct moeten inlichten en gedroeg zich derhalve niet naarstig. Eisers (3 personen) verloren om die reden één vakantiedag. Voor het overige worden geen overtuigende bewijsmiddelen aangebracht. De kosten worden omgeslaan.

**l Wijziging soort logies / ligging (logies) /alternatief** **Kat./Cat.!**

**Reissom/Prix**

80.653

**Eis/Demande**

45.000

**Vergoeding/ Indemnité**

13.200

Eiser/VW

**Dem./Déf.**

3.000

Eisers boeken een rustig gelegen bungalow en worden ondergebracht in een hotel. Na twee dagen mogen eisers hun intrek nemen in een andere kamer met evenwel een lawaaierige ligging en gebrekkige service.
Uit de stukken blijkt dat het aangeboden alternatief niet gelijkwaardig was. Eisers formuleerden ter plaatse een klacht. De schade wordt ex aequo et bono begroot. De kosten worden omgeslaan.

**hotel (qualité) / offre / dommage (devoir de limiter Ie) *I* demande exagérée [ Kat./Cat.]**

**Reissom/Prix** 4 '

480.370

**•• Eis/Demande**

1250.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

7.500

La demanderesse se plaint de la qualité de ITiötel et de problèmes internes a la gestion de l'hötel. L'OV fait observer que l'hötelier a reconnu ses insuffisances d'exploitation et a indemnisé les demandeurs par Ie versement de 27.403 FB, tout en leur offrant un séjour d'une semaine en demi-pension. Les demandeurs n'étaient pas d'accord avec cette proposition.
La défenderesse a Ie mérite d'avoir tout mis en oeuvre pour indemniser équitablement les demandeurs. Les exigences exorbitantes des demandeurs, 2 semaines de séjour en demi-pension dans un hotel de leur choix, ont rendu impossible une indemnisation a l'amiable. lis ont refusé a tort l'offre globale formulée par l'hötelier qui était de nature a indemniser équitablement les demandeurs. Les frais de procédure sont a charge des demandeurs.

**rondreis (circuit) / gids / hotel (kwaliteit) / morele schade / klacht ter plaatse / priissupplement ƒ categorie (logies) / naarstig / bagage**

**Kat./Cat.**
**3 4 6**

**Reissom/Prix**
228.100
**Eis/Demande**
168.590
**Vergoeding/ Indemnité**
35.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
6.895

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. hun rondreis (geen permanente en onbekwame gidsen, slechte hotelkamers, oncomfortabel vervoer, beschadigde bagage).
Wat betreft de gidsen blijkt dat de RO haar verplichting hieromtrent niet ten volle nakwam. Overigens wordt het bewijs op afdoende wijze geleverd aangezien eisers ter plaatse en onmiddelijk na terugkomst schriftelijke reageerden. Wat betreft de hotel-accomodatie blijkt dat eisers o.m. een supplement betaalden voor een hogere categorie van hotel, waarvan zij niet konden genieten. Zo ook werden vaak alternatieven van mindere kwaliteit aangeboden. Wat betreft het vervoer blijkt dat de RO zich hield aan de contractuele bepalingen. Evenwel dient de RO zich naarstig te gedragen en toe te zien op de correcte uitvoering van de overeenkomst (m.b.t. de beschadigde bagage).
De grieven van eisers zijn slechts ten dele gegrond. De materiële schade wordt ex aequo et bono begroot op 25.000 BEF. De morele schade wordt vastgesteld op 5.000 BEF per persoon.

**hotel (kwaliteit) / animatie / taal / hygiëne / maaltijd(en) ƒ strand / airco ƒ vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / winstderving ƒ morele schade**

**Kat./Cat. I**
**48**

**Reissom/Prix**
133.367
Eis/Demande
238.367
**Vergoeding/ Indemnité**
38.000 Eiser / VW Dem./Déf.
2.250 3.750

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. het geboekt hotel (geen nederlandstalige kinderanimatie, eentonig eten, onhygiënisch, verouderde accomodatie, geen privé-strand, geen airconditioning, het verblijf was korter dan voorzien gelet op de vroeger terugvlucht). Eisers vorderen de volledige reissom terug alsook een bedrag van 150.000 BEF ten titel van loonderving en morele schade. Het arbitraal college stelt vast dat de eisers ter plaatse verplicht werden om een dokument te ondertekenen waarin zij afstand deden van enig verhaal t.o.v. de hotelier. Het dokument wordt als nietig beschouwd. Anderzijds zijn een aantal grieven niet gegrond aangezien ze eerder subjectief zijn (vb. eentonig eten), terwijl andere grieven niet worden bewezen. De schade wordt ex aequo et bono begroot. De kosten worden omgeslaan.

**faciliteiten / airco / sport / overdreven eis**

**Reissom/Prix**
52.246
**Eis/Demande**
104.492
**Vergoeding/ Indemnité**
7.980
**Eiser/VW Dem./Déf.**
3.750 3.750

**i Kat./Cat.**
4

Eisers formuleren een reeks klachten mbt het geboekte hotel (gebrekkige airco, geen fitnessruimte,...) Eisers leden inderdaad een reeks ongemakken die aanleiding geven tot schadevergoeding. Deze wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de schadeëis al te overdreven is, worden de kosten omgeslaan.

**gids / minibus / rondreis/ brochure (informatie) / verjaring**

**Reissom/Prix**
410.073
**Eis/Demande**
300.000
**Vergoeding/ Indemnité**
60.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
1.500 6.000!

**F Kat./Cat.**
l 1368

De vorderingen waartoe de reisovereenkomst aanleiding kan geven verjaren door verloop van l jaar. De verjaring wordt gestuit door het rechtsgeldig aanhangig maken van het geschil bij de GR, dwz op de datum die blijkt uit de poststempel van de aangetekende brief waarbij de eisende partij haar verzoek tot arbitrage formuleert op een speciaal daartoe ontworpen vragenformulier. De vordering werd dus tijdig aanhangig gemaakt.
De RO is aansprakelijk voor het feit dat de eisers moesten reizen in een te kleine autobus. Hij is evenwel niet aansprakelijk voor het feit dat de bus bij herhaling defect raakte tijdens de reis. Nu geenszins is bewezen dat de defecten werden veroorzaakt door het ter beschikking stellen van een transportmiddel van inferieure technische kwaliteit of het zorgeloos gebruik en beheer ervan door de gids-chauffeur. Een normaal getalenteerd reisleider moet kunnen omgaan met een heterogene groep reizigers, temeer gezien de aard van de reis . Het AC stelt vast dat de animositeit tussen de gids en een belangrijk deel van de groep is te wijten aan het onvermogen van de reisleider adequaat om te springen met een heterogene groep. De aansprakelijkheid van de RO werd weerhouden.

**Overboeking / gemeld *I* vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / informatieplicht RB** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
85.720
**Eis/Demande**
135.700
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000 **Eiser** / VW **Dem./Déf.**

Eisers worden één dag voor vertrek op de hoogte gebracht van de overboeking van het hotel en kiezen voor een verblijf in een appartement. Aangezien dit appartement op de negende verdieping lag (gevaar voor kleine kinderen), werden eisers vervolgens ondergebracht in een minderwaardig appartement op de derde verdieping. Vervolgens werden eisers ondergebracht in een minderwaardige villa, met als compensatie vol pension.
Wat betreft de overboeking komt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang. De RO is eveneens aansprakelijk voor het minderwaardig alternatief. De klachten omtrent de renovatiewerken en het gebrek aan hygiëne komen niet bewezen voor. De RB is j tekort geschoten aan zijn informatieverplichting aangezien hij de hotelier niet informeerde omtrent de verzoek van een "lage" verdieping. De materiële schade ten laste van de RB. De kosten worden omgeslaan.

- 3.570

**vacances (perte de jours de-) / accompagnateur / langue ƒ information (devoir d'OV) / changement programme**

**Reissom/Prix**
93.000
**Eis/Demande**
45.000
**Vergoeding/ Indemnité**
16.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
2.250 2.250

Les demandeurs se plaignent d'une mauvaise organisation occasionnant la perte de journées de vacances; ils se plaignent également d'un manque de formation des accompagnateurs, de la dispersion de la familie, de l'absence d'utilisation de la langue fran9aise. Ils estiment que l'OV n'a pas respecté Ie contrat. La défenderesse reconnaït qu'une journée de voyage fut perdue et offre de rembourser 505 F.F. par personne.
La brochure stipule que Ie contrat est régie par la C.C.V.. L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de logement, répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. La défenderesse a commis une faute contractuelle parce qu'elle n'a pas informé les demandeurs avant Ie départ que Ie programme tel qu'il figure dans sa brochure allait être bouleversé. Le dommage est fixé a un montant de 6.000 FB par personne. Les frais de procédure sont partagés

**bruit / brochure (information) / demande exagérée**

**Kat./Cat.**
14

**Reissom/Prix**
51.208
**Eis/Demande**
Ï51.210 ¹
**Vergoeding/ Indemnité**
7.500
**Eiser / VW Dem./Déf.**
4.371 750 j

Les demandeurs se plaignent du fait que Ie logement n'était pas conforme a ce qui était annonce dans Ie catalogue et du fait que la chambre était trop bruyante. Ils demandent Ie remboursement total du prix du voyage.
La publicité qui comporte des affirmations ou représentations susceptibles d'induire en erreur sur les caractéristiques d'un service est interdite. L'O.V. est en faute du fait que les demandeurs avaient demande une chambre calme, et qu'ils ont re?u une chambre bruyante. La demande est excessive. Le dommage est fixé ex aequo et bono è un montant de 7.500 FB. Les frais sont répartis.

**club / surréservation / prix: réduction / hotel (qualité) / repas / plage / airco / erreur (matérielle....) / preuve par photos / plainte sur place**

**Kat./Cat.**
4 l

**Reissom/Prix**
133.960
**Eis/Demande**
j 61.000
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
|0 . ___ 6.100

La demanderesse avait réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour sur base d'une formule 'All inclusive'. Les plaintes se résument comme suit: la brochure stipule une réduction de 6.000 FB pour réservation rapide, mais ils ont re?u seulement 3.000 FB; Ie jour avant Ie départ, ils ont appris que Ie club choisi était complet et qu'ils seraient loges dans un autre club; ce club n'était pas propre et manquait d'hygiène, Ie restaurant était déplorable, la plage ressemblait a un dépotoir et Ie circuit d'eau chaude et l'air conditionné ne fonctionnaient pas bien. Les demandeurs ont donné leur accord par rapport a la réduction, qui était une erreur commise par Ie catalogue. L'OV est responsable de l'overbooking. Les photos des demandeurs prouvent que l'alternative ne correspond pas a la description faite dans Ie catalogue pour Ie club choisi. Concernant les autre griefs, les demandeurs n'ont pas rempli Ie formulaire de plainte et n'apportent aucune preuve de plainte déposée sur place. L'OV était dans l'impossibilité de porter remede a ces griefs et de réduire ainsi Ie dommage subi. Le dommage est fixé ex aequo et bono è un montant de 5.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

**information (devoir d'OV) / dommage (devoir de limiter Ie) / facilités / brochure (information)**

**Kat./Cat.**
l 4

**Reissom/Prix**
187.231
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

L'OV avait l'obligation d'informer les voyageurs, avant Ie départ, que les activités mentionnées dans la brochure étaient organisées non point a l'hötel choisi, mais dans un autre hotel, fussent-ils exploités l'un et l'autre comme un tout par un même hötelier (C.C.V. art. 6.1. & L.P.C. art. 30).
Cependant, pour apprécier Ie montant de l'indemnité qui revient de droit aux voyageurs, il faut tenir compte qu'ils ne démontrent pas qu'ils ont pris des dispositions pour limiter leur dommage. L'hötelier qui modifie l'hébergement des voyageurs en cours de séjour commet une erreur psychologique qui, en elle-même, justifie l'octroi de dommages et interets aux voyageurs.

**maaltiid(en) ƒ netheid**

**Kat./Cat.**
_____

**Reissom/Prix**
107.129
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
|0
**Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. het geboekte hotel (het eten, de netheid, de prijs van de dranken). Ze bewijzen geen enkele geobjectiveerde fout of wanprestatie in hoofde van de RB.

**hotel (kwaliteit) / faciliteiten / brochure (-informatie) / netheid / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 85.890
**Eis/Demande** 18.601
**Vergoeding/ Indemnité** 6.500
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.000

**Kat./Cat.** 4

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. de geboekte accomodatie. Zo ontbraken een reeks faciliteiten die wél waren beschreven in de brochure (poolbaar, kapsalon, discotheek, sauna, airconditioning, balkon met zeezicht), ook de netheid liet te wensen over. De reisbrochure dient een beschrijving te bevatten die overeenstemt met de volledige realiteit. De RO is aansprakelijk voor de goede uitvoering van de prestaties die hij door een derde laat verrichten. De schade wordt ex aequo et bono begroot gelet op het gebrek aan concrete criteria en het manifest overtrokken zijn van de vordering.

**rondreis (circuit) / wijziging programma / begeleiding / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / halsstarrige houding**

**Reissom/Prix** 326.200
**Eis/Demande** 163.100
**Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 0

**Kat./Cat.** 1456!

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. hun rondreis (gewijzigd programma, slechte accomodatie, geen gekwalificeerde gidsen). Wat betreft de afwijkingen van het programma blijkt dat de wijzigingen meer dan occasioneel waren. Indien een chinareis dergelijke tolerantie vereist, dient zulks te zijn opgenomen in de brochure. Wat betreft de kwaliteit van de gidsen wordt eveneens geen bewijs naar voor gebracht. De schadeëis komt overdreven voor en wordt herleid tot 30.000 BEF per persoon; De weigerachtige houding van de RO laat niet toe de kosten om te slaan.

**overboeking / hotel (kwaliteit) / vlucht (kwaliteit) / klacht ter plaatse**

**Reissom/Prix** 124.620
**Eis/Demande** 30.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.|** 34!

Eisers formuleren klachten m.b.t. het gebrekkig verloop van de vliegtuigreis, de aanvankelijke overboeking van het hotel en de oude en vuile accomodatie.
Uit de stukken blijkt dat eisers in wezen ontvingen waarop zij recht hadden en ter plaatse geen enkel bewijskrachtig protest aantekenden. Bij gebrek aan schade enerzijds en bij gebrek aan bewijs anderzijds wordt de vordering afgewezen als ongegrond.

**wijziging hotel / categorie / airco / balkon / sport / werken aan hotel / overboeking**

**Reissom/Prix** 103.197
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.600 **Eiser / VW Dem./Déf.** 5.000

**Kat./Cat.** 4

Ter plaatse worden eisers ondergebracht in een ander dan het geboekte hotel. Hieromtrent formuleren eiser enkele klachten (2* i.p.v. 3*, geen airconditioning, geen balkon, geen sportactiviteiten, storende verbouwingswerken).
Aangezien het geboekte hotel en het andere hotel behoren tot hetzelfde complex is er geen sprake van overboeking. Eisers heeft evenwel enige hinder ondervonden. De schadevergoeding wordt ex aequo et bono begroot.

**surréservation / diligent / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 99.160
**Eis/Demande** 99.000
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750 3.750

**Kat./Cat.** 4

! L'OV ne peut s'exonérer de sa responsabilité pour les inconvénients subis par les voyageurs du fait de la surréservation; celle-ci i constitue une faute lourde même si l'OV prouve avoir été un organisateur diligent quant au choix de l'hôtelier ou même s'il prouve ne pas avoir commis de faute en relation avec l'inexécution totale ou partielle du contrat. Pour apprécier Ie montant de l'indemnité a laquelle les voyageurs peuvent prétendre, il faut tenir compte du coût des prestations de remplacement extra contractuelles supportées par l'OV.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## hotel (kwaliteit) / bewijs met video / aanbod / overdreven eis

**Kaf./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 119.820
**Eis/Demande** 120.000
**Vergoeding/ Indemnité** 38.810
Eiser/VW Dem./Déf. 7.500

Eiser formuleren een reeks klachten m.b.t. de genoten accomodatie en staven dit door middel van videobeelden. Eisers steunen zich op de slogan "niet tevreden, geld terug" en vorderen de volledige reissom. De RO biedt een vergoeding van 38.810 BEF aan. Eisers werden inderdaad gelogeerd in een minderwaardige accomodatie. De slogan "niet tevreden, geld terug" impliceert geen automatische volledige terugbetaling, wel een terugbetaling volgens de geleden schade. Gelet op de overdreven schadeëis komt het gepast voor de kosten ten te leggen van de eisers.

## informatieplicht RB / passport

**Kat./Cat.** l

**Reissom/Prix** 89.474
**Eis/Demande** 37.380
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.738

Eiser wordt niet toegelaten op het vliegtuig aangezien hij niet beschikt over een geldig internationaal reispaspoort. Zijn echtgenote kan wel vertrekken. Eiser koopt een tweede ticket en vertrekt enkele dagen later.
Het is niet duidelijk of de RB afdoende en correcte informatie heeft verstrekt, te meer daar de eiser in kwestie niet aanwezig was bij de boeking. Evenwel boekte eiser zonder enige voorbehoud te formuleren ten aanzien van RB een tweede vliegtuigticket bij de RB, zodat er een (zeer ernstig) vermoeden is dat de RB zijn informatieverplichting wél ter harte nam. Daarenboven werd eiser in het bezit gesteld van de reisbrochure waarin alle nuttige gegevens m.b.t. internationale reispassen zijn opgenomen.

## appartement / uitrusting logies / alternatief / overdreven eis

**Kat./Cat.** 4,

**l Reissom/Prix** •35.280
**Eis/Demande** 22.500
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.125

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. het appartement waarin zij verbleven (geen terras, donkere living, keuken te klein, badkamer te klein, onveilig speelplein, geen vliegenraam). Pas na verloop van zeven dagen werden eisers ondergebracht in een ander appartement (500 km verder). Eisers baseren zich op de slogan "niet tevreden, geld terug".
Uit de stukken blijkt dat de klachten principieel gegrond zijn. Evenwel wordt bepaalde schade (restaurantkosten) niet bewezen. De schade wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de schadeëis overdreven is en de RO een volwaardig alternatief heeft aangeboden, worden de kosten omgeslaan.

## overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / ligging (logies) / zwembad / klacht ter plaatse / bewiis met foto's / overdreven eis

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 84.002
Eis/Demande 117.600
**Vergoeding/ Indemnité** 82.002 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers worden één dag vóór vertrek op de hoogte gebracht van de overboeking van het 4*-hotel. Een verblijf wordt aangeboden in een
appartement. Eisers formuleren hieromtrent een reeks klachten (ver van de zee, zeer klein zwembad, langs gevaarlijke baan, enkel duitse toeristen).
Eisers formuleren een klacht en verhuizen naar een minderwaardige bungalow.
Eisers bewijzen de ernst van hun klachten met foto's. De schadeëis is evenwel overdreven. De totale schade (materieel - moreel) wordt vastgesteld op 82.002 BEF.

## surréservation / annulation / diligent / signalé / avant départ

**f Kat./Cat. l** j 47

**Reissom/Prix** 143.148
**Eis/Demande** 75.000
**Vergoeding/ Indemnité** : 20.000
Eiser / VW **Dem./Déf.** 10 5.000

L'OV est tenu d'indemniser Ie voyageur lorsque Ie séjour est annulé par la faute lourde de l'hôtelier qui pratique la surréservation (C.C.V. art. 15.1 al.l) même si l'OV prouve avoir été un organisateur de voyage diligent dans Ie choix de l'hôtelier ou même s'il prouve n'avoir pas commis de faute en relation avec l'inexécution du contrat. Cependant, pour apprécier Ie montant de l'indemnité qui revient au voyageur, il faut tenir compte du mérite de l'OV qui a informé l'IV de voyages pour qu'il puisse prévenir Ie voyageur, dés qu'il a eu connaissance de la surréservation. L'OV ne peut reprocher au voyageur d'avoir choisi, chez un autre OV, un voyage de remplacement, füt-il équivalent, mais plus cher, compte tenu d'une part que l'OV n'avait pas pu lui-même y pourvoir, et d'autre part que Ie voyageur était soumis a des contraintes professionnelles impératives.

**accueil / brochure (information) / dommage moral / plainte sur place**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

71.506

**Eis/Demande**

120.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser /VW Dem./Déf.**

2.000

6!

Le contrat d'organisation de voyage peut être interprété notamment en fonction des données de fait contenues dans la brochure (L.P.C, art. 24 §3), mais également dans la pochette de voyage remise aux voyageurs; ceux-ci ont cru de bonne foi qu'ils ne seraient pas livrés a eux-mêmes, parce que dans la pochette de voyage que l'OV leur fit remettre était jointe une annexe aux documents de voyage qui les informait, a tort, que son représentant local les accueillerait et les informerait. Pour apprécier Ie quantum du préjudice moral subi par les voyageurs, il faut tenir compte que ceux-ci n'établissent pas a suffisance de droit avoir tenté de prendre contact par téléphone avec Ie n° d'urgence de l'OV qui est accessible 24h/24.

**appartement / uitrusting logies / overboeking / hygiëne / lawaai / maaltiid(en)**

**Kat./Cat.**

313.980

**Eis/Demande**

160.000

**Vergoeding/ Indemnité**

31.200

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.750 3.750

4!

Betrokkenen boekten een Hdaags vliegtuigreis naar Corfu, Griekenland. Verblijf met twee families in twee appartementen, met telkens twee slaapkamers.
Bij aankomst dienden de eerste vier dagen te worden doorgebracht in een appartement met één slaapkamer, wegens overboeking.
Verdere klachten over onvoldoende onderhoud en verversing linnen, lekkende airco, lawaaierige animatie, gammele en defecte uitrusting en onvoldoende ruim ontbijt.
Verweerster biedt vergoeding aan voor de eerste vier dagen door terugbetaling van de verblijfskosten. Zij acht de andere klachten onvoldoende bewezen. Zij oordeelt dat ter plaatse veel meer kon bereikt worden.
Eis: 2 maal 80.000 BEF.
Oordeel: aanvaarding aanbod verweerster: terugbetaling van verblijfskosten eerste vier dagen. Voor de overige klachten ex aequo et bono: 10.000 BEF per familie. Kosten: ieder de helft.

**hotel (kwaliteit) / faciliteiten / dienstverlening (logies) / zwembad**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

41.160

**Eis/Demande**

20.580

**Vergoeding/ Indemnité**

5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. de accomodatie (geen driepersoonskamer, slechte bediening, publiek zwembad). Uit de stukken blijkt dat eisers een driepersoonskamer boekten en hiervoor een meerprijs betaalden, doch een slechts een tweepersoonskamer kregen. De overige grieven worden niet bewezen en zijn derhalve ongegrond. De schade wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de RO niet het minste aanbod deed, zijn de kosten ten zijne laste.

**situation (logement) / brochure (information) / retour anticipé / remarque (sur doe, voyage)' / handicapés**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

32.335

**Eis/Demande**

50.000

**Vergoeding/ | Indemnité**

9.430

**Eiser / VW Dem./Déf.**

5.000 _

147

Le demandeur avait réserve un voyage a forfait en avion et un studio. Il s'agissait d'une promotion: 3 semaines pour Ie prix de 2. Le demandeur se plaint du fait que la distance entre l'hötel et Ie port était plus importante que celle mentionnée dans Ie catalogue. Etant handicapé, il a décidé de rentrer après la première au lieu de la 3ème semaine. La défenderesse a verse 9.430 FB pour services non prestés et les frais de retour.
Le demandeur n'a mentionné a aucun moment dans Ie bon de commande son handicap. Une semaine gratuite ne doit pas être remboursée puisqu'il s'agit d'un extra offert par la défenderesse. La demande est manifestement déraisonnable. L'indemnisation déja payée par la défenderesse est adequate. Les frais de procédure sont laissés a charge du demandeur.

**vol: horaire / changement transport / maladie / vacances (perte de jours de W compétence / preuve par témoignages**

**Kat/Cat.**

**Reissom/Prix**

88.800

**Eis/Demande**

29.600

**Vergoeding/ Indemnité**

12.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

1.480 1.480

38

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: les heures de départ et d'arrivée n'étaient pas celles prévues, les transferts prévus en avion ont été effectués en car ou vice versa, une forte entorse au pied causée par Ie fait qu'ils devaient porter leurs bagages. lis exigent un dédommagement qui correspond a 5 jours de vacances perdus.
Les désagréments subis sont attestés par des témoignages et des pièces du dossier. Le College Arbitral n'est pas competent pour prendre connaissance de dommages corporels.
Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant de 12.000 FB. Les frais sont répartis.

**l rondreis (circuit) / begeleiding / hotel (kwaliteit) / aanbod** **Kat./Cat.** **456**

**Reissom/Prix** 99.960
**Eis/Demande** 25.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. een groepreis (te grote groep, ontoereikende reisleiding, niet conforme hotelaccomodatie). De RO stelt een terugbetaling van 25 % voor, hetzij een bedrag van 10.000 BEF dat door eisers worden aangenomen. Thans vorderen eisers evenwel een bedrag van 25.000 BEF.
De ongemakken die eisers leden geven inderdaad aanleiding tot schadevergoeding. Deze wordt ex aequo et bono begroot; aangezien de RO een voldoende aanbod tot vergoeding deed, blijven de kosten ten laste van eisers.

**brochure (Information) / hotel (aualité)** kat/Cat.

32.900
**Eis/Demande** 15.875
**Vergoeding/ Indemnité** 7.800
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 2.000

Le contrat d'organisation de voyage peut être interprété notamment en fonction des données de fait contenues dans la brochure du T.O. (L.P.C. art. 24 §3). L'OV est bien mal inspiré de soutenir que les voyageurs ons beneficie du séjour tel qu'ils l'avaient réserve sur base de sa brochure dés lors que l'hötelier lui-même, par fax, a reconnu implicitement que les voyageurs avaient subi un dommage, puisqu'il prie l'OV de rembourser aux voyageurs une partie du prix de voyage, sans formuler la moindre réserve

950018 **l hotel (kwaliteit) / priissupplement / aanbod** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 33.980
**Eis/Demande** 17.600
**Vergoeding/ Indemnité** 8.200
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. een groepreis (extra kosten voor het kerst-en nieuwjaarmenu, geen trefcentrum, slechts vier deelnemers, minderwaardige accomodatie). Na discussie stelt de RO een vergoeding van 8.200 voor. Bij het toekennen van een zeer lage prijs werd betaald voor de reis en een verblijf gedurende 14 dagen. Derhalve komt het aanbod van de RO als gerechtvaardigd voor. Eisers dienen zelfde kosten te dragen.

**Overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / informatieplicht RB** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 88.940
Eis/Demande 104.418
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 2.500 5.000

Eisers worden één dag voor vertrek op de hoogte gebracht van de overboeking van het hotel en kiezen voor een verblijf in een appartement. Aangezien dit appartement op de negende verdieping lag (hoogtevrees - cfr. doktersattest) , werden eisers vervolgens ondergebracht in een minderwaardige villa, met als compensatie vol pension.
Wat betreft de overboeking komt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang. De RO is eveneens aansprakelijk voor het minderwaardig alternatief. De klachten omtrent de renovatiewerken en het gebrek aan hygiëne komen niet bewezen voor. De RB is tekort geschoten aan zijn informatieverplichting angezien hij de hotelier niet informeerde omtrent de verzoek van een lage verdieping. De schade ten laste van de RO en de RB samen wordt naar billijkheid begroot. De kosten worden omgeslaan bij derden.

**autocar / airco / overboeking / alternatief / verwachting(en) / animatie / faciliteiten / l overdreven eis** **Kat./Cat.** 34J

**Reissom/Prix** 48.260
**Eis/Demande** 45.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser** / VW
**Dem./Déf.** 2.250 2.250

Tijdens de busreis blijkt de airconditioning stuk. Ter plaatse blijkt het hotel overboekt te zijn. Eiser worden ondergebracht in een ander hotel dat niet overeenstemde met hun verwachtingen (bijna geen Belgen, oude mensen, geen animatie, defecte liften). Daarenboven was er een prijsverschil tussen beide hotels van 6.000 BEF.
De RO is aansprakelijk voor de defecte airconditioning - die koude lucht bleef blazen terwijl het winter was. De RO is eveneens aansprakelijk voor de overboeking. De gevorderde schadevergoeding is overdreven. Het klachtengeld wordt omgeslaan.

**circuit / hotel (qualité) / hygiëne / offre**

**Kat./Cat.**

**45i**

**Reissom/Prix**
70.643
**Eis/Demande**
23.700
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser /VW Dem./Déf.**
2.370

La demanderesse se plaint de la mauvaise qualité d'un circuit par rapport a ce qui était décrit dans Ie catalogue et de désagréments dans les hotel réserves, notamment au niveau de l'hygiène. La preuve des divers désagréments n'est pas apportée. Les demandeurs ont choisi une formule de circuit économique, ce qui peut expliquer qu'ils aient subi certains désagréments. La défenderesse a fait une proposition de dédommagement de 5.000 FB qui paraït satisfaisante. Les dépens sont a charge de la demanderesse.

**surréservation / alternative / facilités / demande exagérée**

**Kat./Cat.**

52.576
**Eis/Demande**
62.576
**Vergoeding/ Indemnité**
'22.500
**Eiser/VW Dem./Déf.**

4

L'hötel n'offrait pas du tout les mêmes facilités que l'hötel réserve par les demandeurs. Une seconde alternative avait été refusée par les demandeurs car on ne les avait pas autorisés a voir eet hotel avant de se décider. Le College estime toutefois que Ie montant reclame est exagéré. Les frais de 6.257 FB sont laissés entièrement è charge de la défenderesse.

**airco / faciliteiten / wensten) / informatieplicht RB / huurwagen / host(ess)**

**Reissom/Prix**
79.274
**Eis/Demande**
139.637
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000 **Eiser** / **VW Dem./Déf.**
1.586 2.378 j

**Kat./Cat.**

34

Eisers formuleren een reeks klachten mbt tot het hotel. Het gegeven dat de RO niet op de hoogte was van de afwezigheid van airconditioning doet geen afbreuk aan haar aansprakelijkheid. Wat betreft de minibar is het niet duidelijk of de RB de wens van de eisers overmaakte aan de RO. Wat betreft de huur van de wagen kan de RO niet aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen van een hostess die handelde in eigen naam.

**visum / paspoort / informatieplicht RB**

**! Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
232.383
**Eis/Demande**
53.625
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
5.400

j 12i

Het verschaffen van juiste inlichtingen betreffende noodzakelijke visa en paspoorten maakt deel uit van de informatieplicht van de RB. Onder het wettelijk regime dat de betrokken reisovereenkomst beheerst (CCV) is de RB echter niet verplicht deze informatie onder schriftelijke vorm ter beschikking te stellen van de reizigers. Het Arbitraal College acht de klacht onbewezen

^^^M^ll maaltijd(en) / netheid / bungalow / sport: water- / wiizigingskosten / schadebeperkingsplicht

KatJCat.

4

99.188
Eis/Demande
85.547
Vergoeding/ Indemnité
10.000
Eiser /VW Dem./Dét
3.750 3.750

Eisers boeken een luxueus hotel, ter plaatse blijkt dat de eerste maaltijd slecht was, de bungalow vuil en dat er geen diepzeeduikfaciliteiten waren. Eisers worden overgeplaats en betalen een opleg.
Eisers dienen nogmaals een opleg te betalen aangezien zij niet een standaardkamer verblijven.
De RO is aansprakelijk voor de afwezigheid van een duikcentrum - zoals aangekondigd in de brochure. De twee overige grieven worden als niet bewezen beschouwd. De afwezigheid van een duikcentrum is evenwel niet voldoende om een hotelwissel te rechtvaardigen - temeer daar er nabij een duikcentrum gelegen was. Eisers voldeden derhalve niet aan hun schadebeperkingsplicht, zodat zij geen recht hebben op terugbetaling van de opleg.

**950048** **Kwaliteit (hotel) / brochure (informatie) / maaltijden / faciliteiten / halsstarrige houding**

**Reissom/Prix** 119.643 **Eis/Demande** 32.000 **Vergoeding/ Indemnité** 22.400 **Eiser / VW (Dem./Déf.** 3.200

**Kat./Cat.** 4

Ter plaatse blijkt de geboekte club niet overeen te stemmen met de omschrijving in de brochure (slechte airconditioning, slechte maaltijden, te weinig liften, geen of onvoldoende sportfaciliteiten). De RO is aansprakelijk voor de gebrekkige sportfaciliteiten. Zo dient de RO contractueel beloofde diensten op een behoorlijke manier te leveren. De gebrekkige maaltijden en liften worden als niet bewezen beschouwd. De klacht m.b.t de afwezigheid van airconditioning in de gemeenschappelijke ruimten komt wel als gegrond voor. De schadevergoeding wordt ex aequo et bono geraamd (per persoon en per dag 400 BEF). Ingevolge de weigerachtigheid van de RO om een minnelijke regeling te is benaarstigen is het gepast het klachtengeled ten hare laste te leggen.

**appartement / overboeking / sport / dienstverlening (logies) / hygiëne**

**Reissom/Prix** 84.482 **Eis/Demande** 25.200 **Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** 4

Eisers boeken twee appartementen. Ter plaatse bleek slechts één appartement beschikkbaar. Andere grieven zijn: geen gratis
sportaccomodatie, slechte hygiëne, onvriendelijk personeel.
De RO is aansprakelijk vor de ongemakken die eisers ondervinden.

**surréservation / alternative**

**i Reissom/Prix** 52.576 **Eis/Demande** 62.576 **Vergoeding/ Indemnité** 22.500 **Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Les demandeurs ne sont pas loges dans l'hótel prévu en raison d'une surréservation et les facilités offertes dans l'alternative ne correspondent pas a ce qu'ils avaient réserve: pas de demi-pension, pas de piscine, pas de bar, ... Les demandeurs ont refusé un transfert vers une seconde alternative de logement.
La défenderesse (OV) est responsable du préjudice subi par les demandeurs en raison de la surréservation. Le college arbitral fixe la compensation du préjudice ex aequo et bono a une somme forfaitaire de 22.500 FB. Les dépens sont a charge de la défenderesse.

O

**950053** **l facilités /hygiëne /offre**

**Reissom/Prix** 71.439 **Eis/Demande** 20.000 **Vergoeding/ Indemnité** 7.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 1.000

**Kat./Cat.**

i 4|

Les demandeurs se plaignent de divers désagrément subis pendant leur séjour au sein de l'hótel réserve: suppléments abusifs, activites inexistantes a l'hótel, hygiëne,... les demandeurs acceptent la proposition de dédommagement de la défenderesse, soit 7.000 FB. L'accord est entériné par Ie college arbiral qui partage les dépens.

**publicité trompeuse / hotel (qualité) / preuve par photos / offre**

**Reissom/Prix** 57.830 **Eis/Demande** 33.500 **Vergoeding/ Indemnité** 11.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 1.675 1.675

**1** **Kat./Cat.l**

4 l

Les désagréments concemaient surtout les informations mensongères dans Ie catalogue de l'OV et la qualité de l'hötel. Photos comme preuve. La proposition de 4.000 FB n'est pas acceptable.

**| voiture (de location) / vacances (perte de jours de -)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 3|

158.900 **Eis/Demande**

240.000 **Vergoeding/ Indemnité**

60.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

Les demandeurs ont réserve un séjour en motorhome aux Etats-Unis.
Lors de leur séjour, ce motorhome est tombe en panne a plusieurs reprises et a été indisponible pendalt 49 heures sur 12 jours de voyage. Les demandeurs expliquent qu'ils ont du bacler ou manquer les visites des parcs nationaux.
Compte tenu des graves inconvénients occasionnés aux demandeurs, et qui ont résulté des défaillances technique du véhicule loué, une indemnité de 60.000 FB est accordé e.

**overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / faciliteiten**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

74.166 4

**Eis/Demande**

19.120 **Vergoeding/ Indemnité**

**O Eiser/VW Dem./Déf.**

2.000

Geruime tijd voor afreis worden eisers op de hoogte gebracht van overboeking van het hotel.
Een alternatief wordt aangeboden, dat door eisers wordt aangenomen. Eisers formuleren een reeks klachten m.b.t. gebrekkige faciliteiten.
De eisers leveren geen afdoende bewijs van de gebrekkige faciliteiten.

**hotel (kwaliteit) / uitrusting logies / airco / morele schade / lokale normen**

**Reissom/Prix**

133.447 **Eis/Demande**

'55.000 **Vergoeding/ Indemnité**

15.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

2.750 2.750

Eisers boeken een 5*-hotel met kwalificatie: Leading Hotel of the World. Ter plaatse zijn eisers teleurgesteld (het bed was een gemetste bak, lawaaierige airconditioning, geen zetel of bureau op de kamer, verouderd sanitair, kleine kleerkast). Eisers worden overplaatst naar een andere kamer, die evenwel eveneens niet voldoet.
De RO is aansprakelijk voor de gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de overeenkomst, alsmede voor de schade die de reizigers oplopen gedurende de uitvoering ervan. Ook standaardkamers dienen van een onberispelijke kwaliteit te zijn, rekening houdend met de plaatselijke normen. De schade (moreel en materieel) wordt ex aequo et bono begroot.

**950063** **hotel (qualitc) / insectes / accueil / dommage (devoir de limiter Ie)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

11.682 **48**

**Eis/Demande**

20.000 **Vergoeding/ Indemnité**

10 Eiser/VW **Dem./Déf.**

2.000

Le demandeur se plaint de plusieurs désagréments subis: logement rudimentaire et sale, accueil froid, matelas infestes d'insectes, site donnant un aspect général d'abandon, etc...
La Commission estime que dans ce cas, la responsabilité de I'OV ne peut être retenue, Ie d emandeur n'ayant rien mis en oeuvre pour déposer plainte en temps utile et en bonne et due forme, de maniere a diminuer Ie dommage et a permettre a I'OV de lui octroyer un autre séjour auquel il avait droit en fonction de la réservation et du catalogue.

**rondreis (circuit) / programma (uitvoeringt / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer**

**Kat./Cat.**

88.800 **____ 35J**

**Eis/Demande**

20.000 **Vergoeding/ Indemnité**

12.000 **Eiser** / **VW Dem./Déf.**

O 2.000

Eisers boeken een rondreis doorheen Thailand. Door alle reizigers wordt een verslag opgesteld omtrent alle tekortkomingen (niet-nakoming van het programma, verlies excursiemogelijkheden, scheiden van familieleden tijdens de vliegtuigreis, vervanging van binnenvluchten door autocarreis). Uit het dossier blijkt dat de rondreis slecht georganiseerd was en zeer wang verliep. Alleen de objectieve grieven kunnen echter worden weerhouden (niet het verknoeien van de reissfeer).

**l erreur (matérielle....) / vol: changement / offre** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
105.722
**Eis/Demande**
35.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**
3.500

i 1 3

Les désagréments concemaient surtout Ie vol manqué a cause d'une erreur de dactylographie de l'OV. Nouveau vol réserve par l'OV a ses frais + 10.000 FB en espèces comme dédommagement: suffisant.

**950069** **l bagage / vertegenwoordiger** **Kat/Cat.**

**: Reissom/Prix**
135.225
**Eis/Demande**
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
13.000 **Eiser** / **VW**
**Dem./Déf.**
0

Bij aankomst blijkt de bagage van eisers zoek. De plaatselijke vertegenwoordiger belooft het nodige te zullen doen. Uiteindelijk slagen eisers, na 5 dagen, er door eigen initiatief in om de verloren bagage te recupereren. De RO is aansprakelijk voor de schade die de reiziger oploopt gedurende de uitvoering van de contractuele prestaties. Zo is de RO aansprakelijk voor het gebrekkig functioneren van de plaatselijk vertegenwoordiger. 36

**rondreis (circuit) / nrogramma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / maaltiid(en)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**
154.390 345
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
30.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
5.000 7.500

Eisers boeken een rondreis doorheen Vietnam en Cambodja. Eisers stellen dat de organisatie mank liep (ondermaatse kwaliteit hotels, maaltijden buiten het hotel, oncomfortabel transport, wijziging traject heenreis). Eisers stellen dat er een manifeste wanverhouding is tussen de betaalde prijs en het aangebodene.
De klachten komen als bewezen voor, met uitzondering van het vervoer. De gevorderde schade is overtrokken. Derhalve wordt het klachtengeld omgeslaan (2/3de - l/3de). Op de toegekende schadevergoeding zijn slechts moratoire intresten verschuldigd vanaf de datum van de uitspraak.

**950073** **[ pirjssupplement / tegenvordering**

**Reissom/Prix** **Kat/Cat.**
217.830 2!
**Eis/Demande**
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
2.000

Eisers boeken een reis voor zes personen en betalen vervolgens een supplement voor een zevende persoon. Eisers zijn van oordeel dat het betaalde supplement niet correct werd berekend. De RO stelt een tegenvordering in voor tergend en roekeloos geding. Vastgesteld wordt dat tussen partijen een overeenkomst tot stand kwam omtrent het te betalen supplement voor de zevende persoon en dat geen enkel uitdrukkelijk voorbehoud hieromtrent werd geformuleerd door eisers. Het betreft hier een rechtsgeldige overeenkomst die partijen tot wet strekt. De tegenvordering wordt eveneens afgewezen als ongegrond aangezien de RO geen reële schade bewijst.

**950076** **l annulation / assurance**

**Reissom/Prix** **Kat/Cat.**
70.800 57
**Eis/Demande**
8.940
**Vergoeding/ Indemnité**
7.080
Eiser / VW
Dem./Déf.
3.894

L'OV n'a commis aucune faute en omettant d'inclure d'office une assurance annulation et/ou d'attirer particulièrement l'attention des voyageurs sur la non-existence de pareille assurance.
Les voyageurs connaissent clairement les possibilités offertes par l'OV de souscrire une assurance annulation.
Les demandeurs font cependant valoir a juste titre que l'annulation du voyage la veille du départ entraïne un dédommagement de 30% du prix total du voyage, de sorte qu'ils ont encore droit au remboursement de 10%

**l hotel (qualité) / preuve par photos** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
83.532
Eis/Demande
25.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
1.000

4

Les voyageurs ont des plaintes concernant l'hygiène et les désagréments subis a l'hötel. Les photos démontrent que la qualité des infrastructures est douteuse et même dangereuse.
Une somme ex aequo et bono et forfaitaire de 10.000 FB doit compenser les désagréments subis.

**hotel (cmalité)** **Kat./Cat.**

**: Reissom/Prix**
! 60.160
Eis/Demande
30.080
Vergoeding/ **Indemnité**
15.000 Eiser / VW Dem./Déf.
O 3.008

Lors d'un séjour en demi-pension, les demandeurs ont formule divers griefs et revendications concernant Ie logement.
L'OV a manqué a ses obligations suite aux désagréments occasionnés. Un dommage a été évalué ex aequo et bono è 15.000 FB.

**l annulation / maladie / assurance / brochure (information) / information (devoir d'OV)** Kat./Cat.

**Reissom/Prix**
90.840
**Eis/Demande**
65.000
**Vergoeding/ Indemnité**
27.084
**Eiser / VW Dem./Déf.**

157!

Les demandeurs réservent un voyage. Suite a l'hospitalisation de l'un d'eux, les autres voyageurs annulent leur voyage. La compagnie
d'assurance refuse Ie remboursement, car Ie diabète serait a la base de l'ablation de la vésicule biliaire. L'assurance annulation est incluse dans Ie contrat du voyage.
Le catalogue ne mentionne aucunement l'existence de restriction a la couverture de l'assurance en cas de maladie préexistante.
Un devoir d'information repose sur l'OV. Les termes utilisés dans Ie catalogue sont susceptibles d'induire les voyageurs en erreur sur Ie service proposé. L'OV doit payer Ie montant non couvert par l'assurance.

**hotel (kwaliteit) / prijsvergelijking**

**KaUCat.**

4

**'**
950086
**Reissom/Prix**
76.820
**Eis/Demande**
19.280
**Vergoeding/ Indemnité**
0

Eisers hebben een reeks klachten m.b.t. het geboekte hotel.
Eisers leggen geen bewijs voor van enige geobjectiveerde fout of wanprestatie in hoofde van de RB of van de RO. Ook uit het beweerde verschil tussen de ter plaatse geafficheerde prijs en de catalogusprijs van het hotel kan zomaar geen fout worden afgeleid.

**rondreis / programma (uitvoering) *f* begeleiding / taal *l* informatieplicht RB** Kat./Cat.

79.000
**'Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

456

Eisers boeken een rondreis en strandvakantie en uiten een reeks klachten. Uit het dossier blijkt dat eisers zeer teleurgesteld waren. Evenwel blijken weinig objectieve klachten aanwezig te zijn. Slechts de gedeeltlijke niet uitvoering van het programma is voor vergoeding vatbaar. Ook het gegeven dat de RB er de eisers niet voldoende op wees dat er alleen franstalige begeleiding was is voor vergoeding vatbaar.

**| uitrusting logies / bewijs met video / sanitair ƒ hygiëne / netheid / aanbod / overdreven eis** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 4

90.826

Eis/Demande

80.377

**Vergoeding/ Indemnité**

18.270 **Eiser / VW Dem./Déf.**

3.750 3.750

Eisers boeken een vakantiewoning en formuleren een reeks klachten (meubilair onverzorgd en vuil, loszittende toilet, geen douchegordijn, slecht uitgeruste keuken, onverzorgde tuin, defecte barbecue). Ter plaatse wordt hieraan door de RO onvoldoende verholpen. De RO biedt een vergoeding van 25 %.
Uit het beeldmateri aal blijkt duidelijk dat de klachten gegrond zijn. De RO is derhalve tekort geschoten aan zijn contractuele verplichting. Het arbitraal college weerhoudt de voorgestelde 25 %.

**rondreis (circuit)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

147.489 **853**

**Eis/Demande**

36.035

**Vergoeding/ Indemnité**

O

Eiser / VW **Dem./Déf.**

3.604

Eiser boeken een reis en formuleren tweemaal een klacht. De eerste klacht dateert van voor de afreis en betreft het niet tijdig overmaken van de reisdokumenten. De tweede klacht dateert van na de terugkomst en betreft de rondreis. Deze tweede klacht werd door eiser tijdig overgemaakt aan de rechtsbijstand verzekeraar, die evenwel op zijn beurt de klacht laattijdig overmaakte.
De termijn m.b.t. de klachtenregeling (d.I. 30 dagen na terugkeer) is voorgeschreven op straffe van onontvankelijkheid. Aangezien aan de eerste klacht terstond werd verholpen, kan deze niet verbonden worden met de tweede klacht. De tweede klacht is en blijft derhalve manifest laattijdig.

**categorie (logies) / verwachting(en)**

**Reissom/Prix** **katJCat**

132.506 4j

**Eis/Demande**

53.789

**Vergoeding/ Indemnité**

8.000

**Eiser/VW ! Dem./Déf.**

2.689

Eisers boeken een hotel met een kwotering van 3 sleutels en 3 globes. Eisers gingen ervan uit dat zulks overeestemmende met 3 sterren. Eisers waren misleid door de onduidelijkheid of verwarring veroorzaakt door de verschillende wijzen van kwotering. Het arbitraal college betreurt dergelijk door elkaar gebruiken van verschillende kwoteringskeuze's en keurt deze werkwijze af inzoverre zij de doorsnee reiziger in zijn verwachtingen kan bedriegen.

**950104** **| accueil / hygiëne / services (logement) / animation / plainte sur place** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 48i

122.580

**Eis/Demande**

25.000

**Vergoeding/ Indemnité**

11.695 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 2.500

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: è l'arrivée ils ont du s'installer dans un fourgon trop petit et l'accueil était mauvais; l'hygiène et les services a l'hötel étaient déficients et aucune animation. L'OV propose un remboursement de 15% du prix du séjour, soit 11.695FB.
L'OV estime la demande non recevable a défaut pour les demandeurs d'avoir déposé plainte sur place conformément a l'article 16 des conditions générales de la CLV. Le non-respect de l'article 16 est relatif au fond du litige et non a sa recevabilité, dés l'instant ou les plaintes du voyageur sont introduites a bref délai. La sanction de non-recevabilité n'étant retenue que pour les plaintes qui ne seraient pas introduites au plus tard 4 semaines après la fin de prestation. L'importance de déposer plainte sur place est évidente et permet, seule, de réduire Ie dommage que Ie voyageur pretend subir. Le fait que les demandeurs n'ont pas déposé plainte sur place n'a pas permis a l'OV de réagir. La proposition formulée par l'OV est considérée comme satisfactoire. Les frais de procédure sont a charge de l'OV parce que sa proposition d'une indemnité a été formulée après depot de la plainte.

**950108** **Overboeking / alternatief / ligging (logies)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.I**

33.160 l _____ 'i

**Eis/Demande**

25.000

**Vergoeding/ Indemnité**

16.580 **Eiser** / VW **Dem./Déf.**

O 2.500 i

Ter plaatse blijkt het hotel overboekt te zijn en eisers worden ondergebracht in een ander hotel met slechts 2*. Eisers stellen daarbij dat het hotel een slechte ligging had (naast lawaaierige nachtcafé's).
De RO is aansprakelijk voor de niet- levering van de geboekte accomodatie en de minderwaardige kwaliteit van het geboden alternatief.

## | prijskorting

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
7.580
**Eis/Demande**
5.332
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
2.000

Eisers boeken een korte reis en beklagen zich erover dat zij niet konden genieten van de speciale korting voor late beslissers. Eisers ontkennen niet dat hen bij de boeking werd medegedeeld dat zij niet in aanmerking kwamen voor de korting. Daarenboven stemden eisers in met de voorwaarden van de RB zonder enig voorbehoud te maken, zodat zij hiertoe contractueel verbonden zijn. Zo ook blijkt niet dat eisers door bedriegelijke reklame werden misleid.

## changement hotel / prix : supplément / plainte sur place / demande reconventionnclle

**Kat./Cat.**
48

**Reissom/Prix**
,177.800
**Eis/Demande**
250.000
**Vergoeding/ Indemnité**

La demanderesse se plaint qu'elle a été logee dans un autre hotel que prévu et que les taxes d'aéroport, la TVA et la commission de l'agence n'étaient pas comprises dans Ie prix.
La demanderesse était logee dans Ie même complexe d'hötel et elle a refusé de s'installer a l'hötel choisi après plainte sur place. Elle n'apporte aucune preuve que l'OV aurait rnanqué a ses obligations. Sa demande est déclarée non fondée. La demande reconventionelle de l'OV pour procédure téméraire et vexatoire est aussi déclarée non fondée parce qu'il n'y a pas de preuve d'un caractère téméraire et vexatoire de la demande principale. Les frais de procédure sont è charge de la demanderesse.

## vluchtvertraging / vluchtwiiziging

**H Kat./Cat.**

L..... _____ ³.,

**Reissom/Prix**
92.100
**Eis/Demande**
44.200
**Vergoeding/ Indemnité**
1.000
**Eiser / VW jDem./Déf.**
|O 4.290

Eisers boeken via hun RB in Rotterdam, een vliegtuigreis voor 4 personen met bestemming Cura?ao, voor de periode van 21 december 1994 tot 5 januari 1995, met verblijf in een hotel.
De totale reissom bedroeg 92.100 BEF.
Op maandag 3 januari bevestigen eisers hun terugvlucht op Curafao. Aanvankelijk leek alles in orde, maar van de namiddag van dezelfde dag werd hen medegedeeld dat de vlucht werd geannuleerd.
In plaats van op donderdagmiddag 5 januari op de luchthaven van Zaventem te landen, kwamen zij pas op zondagmiddag 8 januari op de luchthaven in Schiphol aan.
Zij vorderen een schadevergoeding van 44.200 BEF.

## hygiëne / zwembad / maaltiid(en) / netheid

**Kat./Cat.j**
4

**Reissom/Prix**
63.144
**Eis/Demande**
63.144
**Vergoeding/ Indemnité**
6.314
**Eiser / VW Dem./Déf.**
6.314

Esers boekten bij verweerster een vliegreis Brussel-Almeria (heenreis op 10 augustus 1994 en terugreis op 25 augustus 1994) voor twee volwassenen en een kind met verblijf in half pension te Roquetas de Mar, voor een totale prijs van 63.144 BEF.
Eisers drukten na hun terugkeren hun ontevredenheid uit over het geboden verblijf oa.
de afgeleefde staat van en het gebrek aan hygiëne in de kamer, gebrekkig onderhoud van het zwembad, minderwaardige kwaliteit van eten en gebrek aan hygiëne in het restaurant.
Verweerster boodt als commercieel gebaar een waardebon aan van 10% op een volgende charterreis.
De eiser was hiermee niet tevreden en verwees naar de slogan "niet tevreden, geld terug".

## surréservation / alternative / hotel (qualité) / propreté / situation (logement) / souhait(s) / demande exagérée

**Kat./Cat.**
14

**Reissom/Prix**
330.953
**Eis/Demande**
132.786
**Vergoeding/ Indemnité**
59.895
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Les demandeurs avaient réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour en demi-pension dans 2 hotels pour neuf personnes. Il y avait un overboeking pour 6 des 9 personnes du groupe et l'OV a proposé une alternative. Tous les demandeurs ont été transférés vers l'alternative. lis se plaignent de l'hötel en question: la propreté du restaurant laissait a désirer, pas de service, ne se trouvait pas a proximité des activités sportives et ils ont du louer des véhicules pour se déplacer. L'OV a proposé de payer une indemnisation de 42.400 FB plus 6.095 FB. Les demandeurs ont complete 2 bons de commande qui n'indiquent pas qu'il s'agit d'un groupe. Le traitement informatique des demandes au niveau de l'OV ne lui permet pas de constater qu'un lien existe entre des contrats distincts sauf mention expresse.
L'OV reconnaft sa responsabilité mais la demande est exagérée. Le dommage est fixé a un montant 59.895 FB, soit Ie montant proposé par la défenderesse plus 11.400 FB pour la location des voitures. Les frais de procédure sont partagés.

3.750 3.750

## wijziging hotel / tegenvordering

**Reissom/Prix** 34.430

**Eis/Demande** 34.430

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.443

**Kat./Cat.** 24,

Eisers stellen dat zij niet ondergebracht werden in het geboekte hotel. De RB stelt dat de bestelbon vermeldt: "hotel op aanvraag...". De RB stelt dat eisers hierna nooit meer zijn teruggekomen naar het reisbureau om de bestelbon af te halen en te ondertekenen. De RB stelt een vordering in ten titel van tergend en roekeloos geding (25.000 BEF).
Gelet op de juistheid van de naar voor gebrachte feiten zijn eisers zeer slecht geplaatst om te beweren dat een welbepaald hotel werd geboekt en om een schadevergoeding te eisen omdat zij in een ander hotel terecht kwamen. De vordering van eisers t.o.v. de RB dient zélf als tergend en roekeloos te worden beschouwd - waarvoor een vergoeding wordt toegekend van 2.500 BEF.

## changement transport / autocar / alternative

**Reissom/Prix** 62.280

**Eis/Demande** 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.000

Le demandeur avait réserve un voyage en avion et séjour. Quatre jours avant Ie départ, Ie demandeur a appris que Ie vol était annulé et remplacé par un trajet en bus a Amsterdam, 6 heures plus tot que prévu, et par un vol è partir d'Amsterdam. Le demandeur estime que Ie voyage ne fut pas conforme au contrat et qu'il a été forcé d'accepter Ie seule et unique alternative.
L'OV ne peut être tenu pour responsable de l'annulation mais il doit mettre tout en oeuvre pour limiter au maximum Ie dommage qu'occasionnait cette annulation è l'égard de ses clients. L'alternative n'était pas la seule possible et l'OV n'a pas mis tout en oeuvre pour limiter au maximum Ie dommage du demandeur. La défenderesse a proposé a titre commercial 2 billets d'avion aller-retour.
Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 5.000 FB. Une proposition en nature ne peut pas être imposée a la partie lésée. Les frais de procédure sont è charge de la défenderesse parce que sa proposition d'une indemnité était formule après depot de la plainte

**950134**

## situation (logement) / souhait(s) / Information (devoir d'IV)

**Reissom/Prix** 117.296

**Eis/Demande** 36.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat/Cat.** 14

Le demandeur avait réserve un voyage en voiture et un séjour en demi-pension. Il se plaint que les chambres d'hötel se trouvaient dans l'annexe du batiment principal sans vue sur Ie lac. Pourtant il avait demandé explicitement des chambres dans Ie batiment principal et avec vue sur Ie lac et Ie bon de commande précise cela.
Le catalogue de l'OV ne mentionne pas de difference de prix entre les 2 batiments dont les avantages ne sont pas sensiblement différents et fait état de la difference entre un souhait formule par Ie cliënt et un element qu'il considère comme essentiel, element pour lequel il doit payer un supplément de prix. L'OV n'a pas commis de faute. L'IV peut être mis en cause, pour défaut quant è son devoir d'information du consommateur, mais celui-ci n'est pas a la cause. La demandé est non-fondée. Les frais de procédure sont a charge du demandeur.

**Kat./Cat.** 3

## surréservation / changement type de logement / piscine / hotel (aualité)

**Reissom/Prix** 99.935

**Eis/Demande** 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.600

**Kat./Cat.** 4j

Le demandeur avait réserve un voyage en avion et un séjour en demi-pension en bungalow. Il se plaint qu'il n'a pas pu être logé a l'hotel choisi les premières 2 nuits. Il a re9U ensuite une chambre dans l'hötel choisi mais pas un bungalow. Il se plaint aussi de jardins sales, de piscines non chauffées et d'une puanteur épouvantable.
Il y a manifestement eu overbooking de la part de la défenderesse et elle a manqué a ses obligations. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 20.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

## facilités / animation / accueil / nuisances sonores / repas / changement hotel / brochure finformation)

**Reissom/Prix** 82.000

**Eis/Demande** 35.000

**Vergoeding/ Indemnité** lO

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.500

**Kat./Cat.** l 64

Les demandeurs formulent les plaintes suivantes: un seul restaurant au lieu des deux prévus, nourriture médiocre, hotel bruyant, pas de programme d'animation internationale et pas d'accueil personnalisé. Les demandeurs estiment que les prestations fournies par l'hotel ne correspondaient pas a la description de la brochure et après quelques jours dans ce hotel ils l'ont quitte pour un autre. La plupart des plaintes sont d'ordre subjectif et il manqué des éléments de preuve objectifs. La responsabilité de la défenderesse n'est pas engagée, la non-exécution partielle du contrat n'étant pas prouvée, pas plus que Ie défaut d'information. La demandé est non-fondée. Les frais de procédure sont a charge des demandeurs

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**950145**

## sport / animation / hotel (qualité) / club / preuve par témoignages / demande exagérée / offre

**Kat./Cat.**
4

**Reissom/Prix**
155.281
**Eis/Demande**
50.000
**Vergoeding/ Indemnité**
17.500
**Eiser/VW Dem./Déf.**
2.500 2.500

Les demandeurs avaient réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour en club pour deux adultes et leurs deux enfants. lis
formulent les plaintes suivantes: rinfrastructure sportive était quasi inexistante, les animations promises dans la brochure laissaient a désirer et l'infrastructure hötelière était vétuste. Les déficiences du club sont attestées par deux témoignages écrits.
La défenderesse reconnaft partiellement les plaintes mais elle estime la demande hors proportion avec Ie préjudice subi. Elle avait proposé avant la saisine de la CLV de payer une indemnité de 12.500 FB.
L'OV qui fait effectuer par des tiers des prestations de voyage répond de tout préjudice causé au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle de ces prestations. Le dommage est fixé a un montant 17.500 FB. Les frais de procédure sont partagés.

## schadebeperkingsplicht / faciliteiten / ziekte / informatieplicht RB / gehandicapten

**Kat./Cat.**
14:

**Reissom/Prix**
71.180
**Eis/Demande**
55.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiseres is een rolstoelpatiè'nte en boekt een voor haar toegankelijk hotel. Ter plaatse wordt vastgesteld dat eiseres geen toegang heeft tot de badkamer aangezien haar rolstoel te breed is. Een hotelwissel wordt voorgesteld maar geweigerd door eiseres. Eveneens wordt voorgesteld een smallere rolstoel te gebruiken. Ook deze mogelijk wordt door eiseres geweigerd. Vastgesteld wordt dat de RO zich naarstig heeft gedragen door eiseres met raad en daad bij te staan. De weigering van eiseres om enig voorstel te aanvaarden, brengt de aansprakelijkheid van de RO niet in het gedrang. Ook de RB heeft zich zorgvuldig gedragen door zowel eiseres als de RO juist te informeren met betrekking tot de mogelijkheden van het hotel en de noden van eiseres.

## rondreis / wijziging hotel / informatieplicht RO / brochure (-informatie) / alternatief / wijziging programma

**Kat./Cat.**
\ 145

**Reissom/Prix**
109.760
**Eis/Demande**
15.000
**Vergoeding/ Indemnité**
7.500
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een rondreis naar Brazilië. Enkele nachten werden niet doorgebracht in het voorziene hotel. Het alternatief was kwalitatief niet gelijkwaardig. Het zeer algemene voorbehoud in de brochure van de RO m.b.t. programmawijzigingen ontslaat de RO niet van de verplichting om dergelijke wijziging vóór de afreis te melden aan de reizigers. De unieke ligging van het voorziene hotel was een belangrijk onderdeel van de diensten van de RO. Derhalve komt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang. De schade wordt ex aequo et bono begroot.

## vergissing (materieel....) / autocar / aanbod

**r Kat./Cat.**
3

**Reissom/Prix**
42.400
**Eis/Demande**
12.000
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
1.000

Eiser boekt een busreis Gent-Alpe D'Huez-Gent (heenreis op 26 januari en terugreis op 30 januari 1995) voor vijf volwassenen met verblijf in half pension in een appartement voor vijf personen in Hotel-Résidence voor een totale prijs van 42.400 BEF.
De bus waarmee de reis naar Alpe D'Huez werd uitgevoerd stopte omstreeks middernacht op een parking in Luxemburg waar de bus werd omgebouwd in een slaapbus. Gedurende de herinrichting hadden de reizigers de mogelijkheid gekregen om in het restaurant iets te nuttigen. Toen de eiser samen met een reisgezel iets voor 24.00 uur de rest van het gezelschap wou vervoegen werden zij voorbijgestoken door de bus, die echter niet reageerde op hun tekens en hen achterliet op de parking van de autosnelweg.
Na zijn thuiskomst die zelfde avond stelde verweerster hem voor om alsnog dezelfde avond te vertrekken waar de eiser niet op inging.

## misleidende reclame / categorie (logies) *l* priissupplement

**Kat./Cat.**
41

**Reissom/Prix**
18.810
**Eis/Demande**
7.500
**! Vergoeding/ Indemnité**
4.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
O 2.000

In de maand november 1994 ging eiseres in op de aankondiging die in een magazine was verschenen en waarin een vliegtuigreis naar Spanje werd gepromoot. Er werd haar door de verantwoordelijke van het magazine geantwoord dat alles al volzet was. Op 12 december echter werd zij door die verantwoordelijke opgebeld met de mededeling dat er nog een plaatsje was vrijgekomen waar zij dan later op in ging.
Eiseres houd vol dat zij misleid werd en voelt zich beetgenomen. Het magazine bracht haar in de overtuiging dat er veel personen aan de reis deelnamen maar ter plaatse waren er 4 personen aanwezig. Kwestisieus hotel omschreven als een 3-sterrenhotel, is volgens eiseres er maar twee waard. Men moest bijbetalen voor het Kerst-en Nieuwjaarsmenu. Eiseres vordert dan ook een vergoeding van 7.500 BEF.

**l surréservation / changement hotel / airco / reoas / sanitaires** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 86.323
**Eis/Demande** 24.860
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
O 2.200

Le demandeur avait réserve un voyage de noces. L'hötel était complet et Ie demandeur a du partager un appartement avec un couple qu'il ne connaissait pas. Aprés réclamation, il a recu une junior suite qui était bruyante, l'air con ditionné fuyait, il y a eu des problémes avec l'eau et Ie repas n'a pas été servi sous forme de buffet.
La loi du 16.02.1994 n'est pas d'application parce que Ie contrat de voyage est du 29.06.1994. Le demandeur n'apporte pas de preuve que l'OV aurait manqué a ses obligations mais il a subi des désagréments du fait d'avoir du partager un appartement avec un couple qu'il ne connaissait pas. Le dommage est fïxé ex aequo et bono a un montant 5.000 FB. Les frais de procédure sont a charge de la défenderesse.

**annulatie / verzekering / ziekte / naarstig / informatieplicht RB**

**Reissom/Prix** 43.460
**Eis/Demande** 15.000
**Vergoeding/ ! Indemnité** 15.000
Eiser/VW **Dem./Déf.**
O 2.0001

**Kat./Cat.** **57**|

Eisers boeken een reis en betalen een voorschot van 13.000 BEF. Vier da gen vóór de afreis annuleren eisers de reis om medische redenen. De verzekeringsmaatschappij weigert tussen te komen omdat de aangifte van annulatie te laat gebeurde. Voor de eerste maal ter zitting betwist de RB de gegrondheid van het medisch attest. Het komt de RB evenwel niet toe hierover te oordelen. Daarenboven is het de fout van de RB dat de annulatie laattijdig werd overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij.

**| surréservation / vue sur mer / alternative / offre** **Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 113.720
**Eis/Demande** 42.000
**Vergoeding/ Indemnité** i0
Eiser / **VW Dem./Déf.**

Le demandeur avait réserve un voyage a forfait en avion avec un sejour en demi -pension pour quatre personnes. 11 formule les plaintes suivantes: il était logé dans un autr e hotel a cause d'une surréservation; pas de vue sur la mer; chambre au treizième étage. La défenderesse a remboursé 18.000 FB au demandeur. Ce montant constitue un dédommagement suffisant. La demande est non -fondée et les frais de procédure sont è charge du demandeur.

**vol: retard / vol; changement / bagages / vacances fperte de iours de-)**

**Reissom/Prix** 165.666
**Eis/Demande** 162.920
**Vergoeding/ Indemnité** 8.000
Eiser / **VW Dem./Déf.**
1.500 6.000

**Kat./Cat. I** .....35j

Un voyage pour deux personnes a destination de l'Inde et d u Nepal (circuit) en pension complete. Le prix global est 165.666 FB. Au départ Ie vol prévu est remplacé par un autre vol, et la partie demanderesse estime avoir perdu 20 heures sans compensation. Au retour, Ie vol prévu a 16h20 est remplacé par un autre vol tot dans la matinee, la partie demanderesse estime avoir perdu 2 jours de vacances. Au retour, la partie demanderesse n'a pas retrouvé une valise, ils ont donc introduit une réclamation auprès du service bagage de l'aéroport. La partie demanderesse exi ge un remboursement de 162.920 FB. La première défenderesse estime que sa responsabilité n'est pas engagée. La deuxième défenderesse estime ne pas être responsable de la perte des valises et explique que sa responsabilité prend fin a l'enregistrement et qu e c'est la compagnie aérienne qui prend la responsabilité des bagages. La deuxième défenderesse ne peut être tenue responsable pour les grèves et les modifications horaires des compagnies aérienne.

**950194**

**changement hotel / hotesse / transfert** **Kat./Cat.** 346

**Reissom/Prix** 140.504
**Eis/Demande** : 38.964 j
**Vergoeding/ Indemnité**
**O Eiser/VW Dem./Déf.**

Un voyage pour deux personnes (voyage de noce) a destination du Mexique avec petit déjeuner a l'hötel M.T. Ils n'ont recu les tickets qu'au moment du départ, et sont arrivés a Cancun avec beaucoup de retard. Sur place il n'y avait pas de place a l'hötel prévu et les demandeurs ont du loger a l'hötel F dont la qualité est nettement inférieure. Le lendemain les demandeurs se rendent a l'hötel M.T pour demander une chambre (ils ont du attendre trois heures dans Ie hall avec leurs valises). Le jour du départ, l'hötesse quitte l'hötel sans les demandeurs avec une demi heure d'avance sur l'horaire prévu. Les demandeurs ont du prendre un taxi jusqu' è l'aéroport (les frais du taxi et la différence de prix entre les deux hotels ont été remboursés par l'hötesse sur place). La partie demanderesse exige un dédommagement de 38.964 FB. D'après la première défenderesse, la partie demanderesse lui doit encore un montant de 32.200 FB pour Ie voyage. Les jeunes couples sont loges dans une chambre de categorie supérieure sur présentation d'une pièce justificative de manage, or les demandeurs n'avaient pas de copie de l'extrait de leur acte de mariage, mais grace a l'hötesse ils ont pu bénéficier d'une chambre de categorie supérieure.

**| appartement / faciliteiten / wijzigingskosten** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** l 4

34.310

**Eis/Demande**

Eisers boeken een verblijf in een appartement en hebben klachten over de netheid ervan, alsook over de beperkte faciliteiten van het complex. Vanaf de tweede dag nemen eisers op eigen initiatief hun intrek in een hotel. Eisers baseren zich op de slogan van de RO "niet tevreden, geld terug" en vorderen de terugbetaling van de integrale reissom en de hotelkosten. Eisers leveren geen enkel bewijs m.b.t. de beweerde staat van het geboekte appartement. Om die reden kunnen eisers geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

63.300

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

6.330

**950199**

**situation (logement) / facilités / équipement logement *l* hote(sse) / plainte sur place / plage / repas** **[~~ Kat./Cat. l 4**

**Reissom/Prix**

103.000

**Eis/Demande**

Un voyage pour trois personnes a destination de Ténérife, en pension complete dans un club. Le prix global est de 103.000 FB. La plage la plus proche se trouvait a 600 m selon les affirmations de lliötesse, et non a 200 m et elle était par ailleurs en construction. La réception et l'infrastructure était trop petite par rapport au nombre de personnes présentes dans l'hötel. La nourriture était insuffisante, pas assez de sièges au bord de la piscine, et pas du tout de parasols. Les demandeurs portent plainte et demandent pour changer d'hötel, mais d'après l'hötesse tous les hotels de Ténérife étaient complets. Les demandeurs réclament un dédommagement de 103.000 FB. D'après la partie défenderesse certains clubs ne sont pas connus pour l'étendue de leur plage, les plages y sont artificielles, petites et toujours surpeuplées. Aucun hotel ne dispose du nombre de transats correspondent au nombre de vacanciers, et Ie temps d'attente devant ou dans Ie restaurant font partie d'un schema possible durant la haute saison.
La partie défenderesse pretend que la partie demanderesse n'a pas pris d'initiative après 4 jours en changeant d'hötel ou en rentrant plus tot que prévu.

! 103.000

**Vergoeding/ Indemnité**

6.300

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.750 3.750

**l surréservation / alternative / categorie (logement)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

110.050

**Eis/Demande**

La partie demanderesse réserve un voyage pour trois personnes en thaïlande avec petit déjeuner a l'hötel S. Le prix global est de 110.050 FB.
Deux semaines avant Ie départ, les demandeurs apprennent qu'il y a un overbooking et la partie défenderesse proposé comme alternative l'hötel F. Sur place, il n'y a pas de chambre réservée a leur nom a l'hötel F.
Mais une chambre est réservée dans un autre hotel, Ie K. La partie demanderesse a déja séjourné dans eet hotel lors d'un autre voyage.
Après quelques coup de fil, la partie demanderesse peut s'installer pour 2 jours a l'hötel G. et pour Ie reste de la semaine au SW. qui est d'une categorie inférieure. Après une semaine, ils sont transférés è l'hötel F.
Les demandeurs réclament un remboursement de 20.675 FB.
La partie défenderesse a proposé l'hötel K. comme logement qui est un hotel 5 étoiles de luxe. La partie demanderesse est allee de sa propre initiative au G. et au SW. La partie défenderesse ne travaille pas avec ces hotels et ils sont d'une categorie inférieure.

20.675

**Vergoeding/ Indemnité**

20.675 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O

**fermeture / facilités / animation / politique (situation) / repas / prix: supplément *l*** **Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** i _____..... 4

54.596

**Eis/Demande**

A la suite d'un coup d'état en Gambie, cinq mois avant Ie séjour de la demandresse, l'hötel B. était ferme pour absence de touristes. La demanderesse est relogee a l'hötel S. Cet hotel était quasi inoccupe. La demanderesse se plaint de l'absence d'animation et de ne pas bénéficier des facilités prévues dans la brochure. Sur place, a titre de compensation, l'hötelier a offert un upgrading de 'séjour avec logement' a la 'demi-pension'. Des plaintes concernant la qualité des repas sont également formulées. Le College estime que la demande est fondée en ce qui conceme Ie prix du supplément pour chambre individuelle et Ie manque d'animation et l'absence de facilités prévues dans la brochure. Pour ce dernier poste une indemnité ex aequo et bono de 6.000 FB est accordée.

29.268

**Vergoeding/ Indemnité**

6.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Brochure (information) / situation (logement) / publicité trompeuse**

**Kat./Cat.**

85.210 14

**Eis/Demande**

La demanderesse reproche essentiellement une publicité mensongère dans la brochure. Elle estime que "Nuitée a Macchu Pichu" devrait signifier nuitée sur Ie site archéologique. La défenderesse démontre qu'il n'y a pas d'hötel sur Ie site et que l'hötel Macchu Pichu Pueblo, annonce dans la documentation et la brochure est situé a proximité du site archéologique et dans la municipalité de Macchu Pichu. Le college arbitral constate que les mentions dans la brochure sont respectées et déboute la demanderese.

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

JO

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.000

950228

**surréservation / alternative / situation (logement) / voiture (de location) / hotel (qualité) / b ruit** **Kat./Cat.** 34

**[Reissom/Prix** 96.250 **Eis/Demande** 103.750 **Vergoeding/ Indemnité** **O Eiser/VW Dem./Déf.** 7.500

Les demandeurs réservent un voyage pour cinq personnes aux Hes Canaries aux appartements G. La veille du départ, ils apprennent qu'ils ne pourront être loges aux appartements G. L'OV propose l'hötel S. en pension complete et leur propose en compensation deux voitures pour toute la durée du séjour. Les demandeurs contactent l'OV car l'alterna tive se trouve du côté nord de l'tle où il pleut et où Ie ciel est souvent couvert.
A l'hötel S. : locaux peu frais, nourriture style cantine, wc bruyants et souvent bouchés, fenêtres sales. Cet hotel est un des plus anciens de la ville donc l'insonorisati on n'existe pas. Les demandeurs se sont alors rendus au G. , où on leur trouva 2 bungalows .
Au retour, Ie vol a été reporté de 10h35 a 18hOO.
Les demandeurs réclament un remboursement de 103.750 FB. Selon l'OV, les demandeurs ont été loges dans un hotel d e qualité qui vaut bien les appartements G. L'OV propose un remboursement de 10.200 FB a la familie D. et 9.360 FB pour la familie L. , ainsi qu'un dédommagement de 2.000 FB par personne. (total = 29.560 FB).

**surréservation / alternative / nuisances sonores / prix; comparaison / situation (logement) / airco** KatJCat. 4

**Rcissom/Prix** 142.640 **Eis/Demande** 142.640 **Vergoeding/ Indemnité** 11.500 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750 3.750

Un voyage pour 4 personnes è destination de Samos, en demi -pension. L'hótel devait être situé au milieu d'une infrastructure touristique importante et devait permettre aux deux couples de diversifier aisément et séparément leurs activités. Sur place, pas de place a l'hötel H, la partie demanderesse fait une demande pour rentrer a Bruxelles et passé la première nuit dans 2 appartements donnant sur une taverne où les clients se sont amuses jusqu'a l'aube. Le lendemain, les demandeurs peuvent s'installer a l'hôtel S. qui ne dispose pas de climatisation, est situé dans un endroit tres isolé, et où la de mi-pension est de 30% moins chère qu'a l'hötel H. Les déplacements des 2 couples ont engendré des frais supplémentaires car il n'y avait qu'une voiture de location (re9ue en compensation). La partie demanderesse exige un dédommagement de 142.640 FB.
La partie défenderesse propose un bon a valoir de 8.000 FB a déduire lors d'un prochain voyage, et accorde une compensation financière d'un montant de 10.000 FB.

950235

**j maaltijd(en) / misleidende reclame / morele schade** Kat./Cat.

**Reissom/Prix** 26.874 **Eis/Demande** 8.250 **Vergoeding/ Indemnité**

Eisers hebben klachten over hun reis. In de brochure werd bijzondere aandacht besteedaan de kwaliteit van de keuken - o.m. uitgebreid ontbijt en een viergangen -menu. Eisers stellen evenwel dat deze omsc hrijving niet overeenstemde met de werkelijkheid. Uit de stukken blijkt dat eisers een goedkoper "midweek" -programma boekten, dat geen recht gaf op een viergangen -menu. Dat het eten slecht was wordt niet bewezen. Nochtans blijkt dat eisers in enige mate mi sleid werden door onduidelijke reclame in de brochure. Er kan derhalve sprake zijn van morele schade, geëvalueerd op l BEF.

**hotel (kwaliteit) / maaltiid(en) / prijskorting / TV / zwembad**

**Reissom/Prix** j 40.390 **Eis/Demande** 20.000 **Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** l 4 _____ i

Eisers boeken een reis en zijn van oordeel dat zij kunnen genieten van een promotieaanbod. De RB stelt dat zulks niet het geval is gelet op de periode. Vervolgens uiten eisers een reeks klachten m.b.t. het hotel (geen grill -avond of landelijk buffet, koud zwembad, geen TV ruimte, geen kerstdinner, enz.). Uit de brochure van de RO blijkt dat eisers inderdaad geen recht hadden op het promotie -aanbod. De overige grieven van eisers zijn deels ongegrond, deel niet -bewezen. Zo is een watertemperat uur van 27 graden niet te koud om te zwemmen. Zo worden kersdiners alleen op Kerstavond opgediend.

**bevestigins (reis) / niet-reservatie / informatieplicht RO**

**Reissom/Prix** 53.160 **Eis/Demande** 149.160 **Vergoeding/ Indemnité** **Eiser/VW Dem./Déf.**

Het betreft hi er een sententie na het verhoor van verweerders. Het geschil tussen partijen spruit voort uit het feit dat eiseres door verweerders verzocht werd te bemiddelen bij het tot stand komen van een contract tot reisorganisatie. Zij stelde daartoe bepaalde handelingen maar verweerders gingen niet op reis.
De wet bepaalt dat het contract slechts tot stand komt op het ogenblik dat de reiziger van de RO de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvang. Zo deze bevestiging niet gebeurde binnen de 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft hij recht op de onmiddelijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.
Welnu verweerders hebben nooit dergelijk schriftelijke bevestiging gekregen. Een bestelbon met een PO vermelding voldoet niet aan de voorschriften van de wet. Het ontvangen van de bevestiging mag niet verondersteld worden, maar moet uitdrukkelijk gebeuren.
De PO - vermelding (phone order) heeft betekenis tussen RO en RB maar vervangt het formeel voorschrift van art. 9 van de wet niet. De hoofdeis wordt afgewezen en de tegeneis (terugbetaling van het voorschot) wordt toegekend.

**| rondreis / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / uitstappen (excursies) / overdreven eis** **Kat./Cat.**

45

**Reissom/Prix**
153.870
**Eis/Demande**
62.780
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
3.139 3J 39)

Eisers hebben een reeks klachten m.b.t. de geboekte rondreis in Sri Lanka (geen kinderbed, vertraging, slechte kwaliteit hotels, afgelast bezoek). Vooral de laatste zeven dagen van de reis lieten te wensen over. Vastgesteld wordt dat de klachten voor een goed deel gegrond zijn. Evenwel hebben eisers in grote mate kunnen genieten van een exotische reis. De schade wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de eis overtrokken is, worden de kosten omgeslaan.

950242 **l circuit / nrix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar** "KatT/Cat".

456

**Reissom/Prix**
92.050
**Eis/Demande**
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
1.000 1.000

Voyage pour deux personnes a destination de l'Egypte, d'Israël et de la Jordanië (circuit en demi pension) et un séjour prolongé en Egypte en hotel. Le prix global est de 92.050 FB. Pour Ie circuit, ils y avait des taxes supplémentaires a payer, manque d'informations et de précisions par Ie guide, Ie visa collectif n'était pas copié en suffisamment d'exemplaires et n'avait pas été payé, chaque participant a du changer de l'argent supplementaire pour acheter son visa, d'oü perte de temps, donc pas de visite Ie lundi. Les demandeurs ont dormi a Petra et non a Aman en Jordanië (qualité inférieure) et la visite d'Aman n'a pas eu lieu a cause du retard. Les guides ne connaissaient pas assez Ie fran9ais, et Ie bus est tombe 4 fois en panne. En arrivant a l'hötel, Ie séjour était avec petit déjeuner et non en demi-pension. Les demandeurs exigent 20.000 FB de dédommagement.
Selon la partie défenderesse, les problèmes sont dus aux informations erronées re?ues du personnel de l'ambassade de Jordanië a Bruxelles. La partie défenderesse propose un remboursement de 2.000 FB par personne puis de 5.800 FB plus l .000 FB par personne.

**l changement type de logement / représentant / écmipement logement / demande exagérée** Kat./Cat.

4

**Reissom/Prix**
55.416
**Eis/Demande**
23.000
**Vergoeding/ Indemnité**
12.500 **Eiser / VW Dem./Déf.**
2.300

Contrairement a leur attente les demandeurs ont été loges dans un immeuble de résidents maltais modestes, sans living ni coin salon. Il y avait une forte odeur de gaz. La fenêtre donnait sur un boyau intérieur. Le représentant local était défaillant les trois premiers jours. Seulement après 4 jours un nouvel appartement a été propose. Les demandeurs réclament 15.000 FB de dédommagement + 8.000 FB pour frais engagés. Le College estime la demande exagérée mais alloue 12.500 FB ex aequo et bono. Etant donné la responsabilité de la défenderesse les frais sont mis a sa charge.

**rondreis / wijziging hotel / wijziging vervoer / overboeking** Kat./Cat.'

**Reissom/Prix**
95.800
**Eis/Demande**
22.000
Vergoeding/

Eisers hebben een reeks klachten m.b.t. de geboekte rondreis in Thailand, meer bepaald de wijziging van hotels (ingevolge overboeking) en de wijziging van vervoermiddel (per autocar i.p.v. per vliegtuig). Het arbitraal college is van oordeel dat een afgelaste vlucht niet ten laste kan worden gelegd van de RO. De RO is wel aansprakelijk voor overboekingen. De door de RO aangeboden waardebon kan niet worden weerhouden aangezien eisers niet gedwongen kunnen worden om als vergoeding van de schade een nieuw produkt bij de RO aan te kopen.

**overboeking / gemeld / alternatief / verwachting(en) / cruise**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat:**

183.700

34

**Eis/Demande**
47.882
**Vergoeding/ Indemnité**
35.000
**Eiser/VW i Dem./Déf.**
|0 4.788

Eisers boeken een hotel omwille van de speciale promotie. Een week vóór afreis worden eisers verwittigd van een overboeking. Een gelijkwaardig alternatief wordt voorgesteld en door eisers aangenomen. Ter plaatse bleek het hotel niet overeen te stemmen met de verwachtingen. Ook een geboekt minicruise verliep niet naar wens. De RO is verantwoordelijk voor zijn subcontractanten. Ingevolge de wanprestaties hebben de eisers ongemakken geleden die aanleiding geven tot schadevergoeding. Deze vergoeding wordt ex aequo et bono begroot.

**circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar / hotel (qualité)**

**Kat./Cat.** 356!

**Reissom/Prix** 91.420
**Eis/Demande** 20.000
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
Eiser / **VW Dem./Déf.** 1.000 1.0001

Voyage pour deux personnes a destination de l'Egypte, de la Jordanië et d'Israël (circuit en demi-pension). Au départ, a Zaventem, la destination inscrite sur les billets n'était pas la bonne. Sur place, la chambre de l'hôtel C. n'était pas de première fraîcheur et les nuits étaient bruyantes. L'autobus est tombe 4 fois en panne dans Ie désert, et les demandeurs ont eu aussi des problèmes de visa, donc ils n'ont pas su visiter grand chose, et ils ont en outre du payer des suppléments. Le groupe (51 personnes) était entassé dans Ie bus et Ie guide ne parlait pas bien francais. Par ailleurs, les demandeurs ont tres mal mangé et pour tres cher. Arrivé a l'hôtel T., la réservation n'était pas prevue en demi -pension, mais Ie manager de l'hôtel a rétabli la situation. La partie demanderesse exige un dédommagement de 20.000 FB. Selon la partie défenderesse, les problèmes sont dus aux informations erronées re9ues des membres du personnel de l'ambassade de Jordanië a Bruxelles. La partie défenderesse propose de rembourser 5.800 FB a titre commercial + 1.000 FB par personne pour Ie problème de guide.

**Aannulatie / verzekering / bevoegdheid**

**Kat./Cat. i** 578,

**Reissom/Prix** 25.392
**Eis/Demande** 20.392
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.039

j Eisers annuleren hun reis drie weken vóór afreis. De verzekeringsmaatschappij meldt dat de reden van de annulatie niet onder de l verzekeringspolis valt. Het arbitraal college stelt vast dat eisers naast hun reiscontract een afzonderlijke annulatieverzekering hebben j afgesloten. Deze verzekering maakt geen deel uit van het reispakket. De Geschillencommissie is derhalve onbevoegd.

**overboeking / gemeld / vluchtwiiziging / vakantiedag(en): verlies / hotel (kwaliteit)**

Kat./Cat. 34

**Reissom/Prix** 61.580
**Eis/Demande** 40.220
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000 Eiser / VW **Dem./Déf.** 4.020

Twee dagen vóór afreis blijkt dat de geplande vlucht volgeboekt is, zodat eisers een andere vlucht dienen te nemen. Deze vlucht verloopt niet naar wens en heeft een andere aankomstdatum. Ter plaatse blijkt ook het hotel niet aan de verwachtingen te voldoen. Ook de terugvlucht verliep moeilijk zodat eisers hun winkel pas een dag later konden openen. De overboeking van de vlucht is minstens een tekortkoming van een subcontractant waarvoor de RO aansprakelijk is. Hierdoor dienden eisers ter elfder ure noodgedwongen een alternatief te kiezen. Dientengevolge hebben eisers een stuk vakantiegenot gederfd. De schade wordt ex aequo et bono geraamd.

**facilités / animation / politiaue (situation) / repas**

**Kat./Cat.** ..... 4I

**Reissom/Prix** 78.940 **j**
**Eis/Demande** j 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 12.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000 2.000

A la suite d'un coup d'état en Gambie, cinq mois avant Ie séjour des demandeurs, l'hötel était quasi inoccupé. Les demandeurs se plaignent de l'absence d'animation et de ne pas avoir beneficie des facilités prévues dans la brochure. Sur place, a titre de compensation, l'hötelier a offert un upgrading de 'séjour avec logement' a la demi-pension. Des plaintes concernant la qualité des repas sont également formulées.

**vluchtwiiziging / wijziging hotel / klacht ter plaatse**

**Kat./Cat.** .....43i

**Reissom/Prix** 112.560
**Eis/Demande** 10.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.000

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis voor twee personen, voor de periode van 14 tot 29 november 1994, met verblijf op basis van de formule " kamer en ontbijt" in het driesterrenhotel MA. Zij betaalden hiervoor de prijs van 112.560 BEF.
Eisers niet tevreden over hun reis formuleerden hun grieven als volgt: hoewel de brochure vermeldt dat de vlucht van Parijs naar Pointe a Pitre zou plaats vinden was er een tussenstop van l uur in St.-Maarten. Ter plaatse kregen ze te horen dat ze maar twee dagen in hun geboekte hotel zouden gelogeerd worden om dan overgeplaatst te worden naar het veel luxueuzere hotel PM.
Eisers houden voor dat zij zich op 15 november ter plaatse hebben beklaagd t.o.v. de hostess en op 18 december schriftelijk bij de verweerster. Zij vorderen een schadevergoeding van 10.000 BEF.

## excursions / confirmation / météo (conditions)

**Reissom/Prix** 90.790

**Eis/Demande** J37.184

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.718)

**Kat./Cat.** l 35

La demanderesse réserve comme prestation annexe un "Grand canyon Air Tour". Son rêve était d'effectuer également un vol en hélicoptère au dessus du Grand canyon. Le bon de commande confirme "Grand Canyon air Tour" départ Los Angeles, retour Los Angeles. En ce qui concerne Ie vol en hélicoptère, Ie bon de commande précise "reste Ie tour en hélicoptère". Ni la brochure, ni Ie bon de commande indique qu'un vol en hélicoptère aurait été confirme. Pour Ie manque de visibilité lors du Grand Canyon Air Tour, Ie college arbitral alloue une somme forfaitaire et globale ex aequo etbono de 5.000 FB et déboute la demanderesse pour Ie surplus.

## circuit / prix: supplément / hotel (oualité) / offre / demande exagérée

**Reissom/Prix** 173.200

**Eis/Demande** 12.000

**Vergoeding/ Indemnité** 4.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 45

Les demandeur avaient réserve un voyage a forfait en avion avec un circuit pour deux personnes. lis formulent les plaintes suivantes: Ie groupe composait 41 personnes et pas maximum 30 personnes comme confirme par l'IV; excursion non comprise dans Ie forfait et hotel inadapté. L'OV avait proposé de payer une indemnité de 2.000 FB par personne.
La plainte concernant Ie nombre des participants n'est pas examinée parce que l'IV n'est pas a la cause. Le programme du voyage mentionnait que les visites facultatives n'étaient pas incluses dans Ie forfait. Le problème a l'hötel est reconnu par la défenderesse. L'offre de l'OV, pour compenser les désagréments subis par les demandeurs, compense adéquatement Ie préjudice subi. Le dommage est fixé a un montant de 4.000 FB. Les frais de procédure sont a charge des demandeurs parce que la proposition de la défenderesse d'une indemnité était formulée avant la saisine de la CLV.

## informatieplicht RB / vergissing (materieel....)

**Reissom/Prix** 43.720

**Eis/Demande** 27.540

**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat:** 148i

Eisers ontvangen reisdokumenten met een verkeerd vluchtuur (llhOO i.p.v. 12hOO). Eisers klagen tevens over het feit dat zij pas in de namiddag werden toegelaten tot hun kamer.
De RB is verantwoordelijk voor het correct vermelden van de reisgegevens. Een schade in hoofde van de eisers kan evenwel niet worden weerhouden. Het is in het drukke kerstseizoen daarenboven niet ongebruikelijk dat hotelkamers pas vanaf de namiddag beschikbaar zijn. Het pas ter zitting voorleggen van bewijsmateriaal schendt de rechten van de verdediging zodat de betreffende stukken uit de debatten dienen te worden geweerd.

## dading / gids / wijziging vervoer

**Reissom/Prix** 47.790

**Eis/Demande** j 11.700

**Vergoeding/ Indemnité** 5.700

Eiser / VW **Dem./Déf.**

O 3.000 i

**Kat./Cat.**

Eisers boeken een overtocht per schip en krijgen niet de geboekte kajuit. Na afloop beklagen eisers zich eveneens over de kwaliteit van de gids. Ter zitting blijkt dat partijen zich hebben verzoend. Het arbitraal collega wordt verzocht hiervan een akkoordsententie te verlenen.

## l autocar / informatieplicht RB / wijziging vervoer

**Reissom/Prix** 28.700

**Eis/Demande** 6.200

**Vergoeding/ Indemnité** 4.750

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** l _____ l⁹,

Eisers boeken via hun RB bij verweerster een autocarreis voor 2 personen, met bestemming Tsjechië, voor de periode van 24 februari tot 5 maart 1995, met verblijf (half pension) in een driesterrenhotel Te Pee Pod Snezkou. Zij betaalden hiervoor 28.700 BEF.
Volgens de brochure van verweerster zouden zij uit Boom vertekken om 18ul5, doch bij het afhalen van de reisdokumenten was het vertrekuur verandert naar 13ul5. Eisers konden onmogelijk door werkverplichtingen op dit uur vertrekken.
Eisers klagen er bovendien over dat het ter plaatse onmogelijk was om Eurocheques te wisselen.
Zij vorderen dan ook een vergoeding van 6.200 BEF.
Verweerster zegt dat eisers loochenen i.v.m. de Eurocheques want ze waren vorig jaar naar de zelfde plek geweest en waren dus op de hoogte van de omruil moeilijkheden.
Omdat een andere busfirma het traject verzorgde moest de eiser op het einde van de reis zelf voor vervoer zorgen naar zijn huis.

O 2.000

**950308**

**overboeking / alternatief / schadebeperkingsplicht / klacht ter plaatse** **Kat./Cat.** **41**

**Reissom/Prix** 82.180
**Eis/Demande** 32.870
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser** / VW
**Dem./Déf.**

Eisers kunnen ter plaatse niet beschikken over de geboekte woning en worden elders ondergebracht. De vervangingswoning voldoet niet aan de wensen. Uit het dossier blijkt dat de wanprestatie van de subcontractant van de RO vast staat. Aangezien evenwel eisers ter plaatse geen klacht indienden boden zij de RO niet de mogelijkheid om een beter alternatief te zoeken zodat eisers te kort zijn geschoten aan hun plicht de schade te beperken. De door de eisers geleden ongemakken en hieruit voortvloeiende schade wordt ex aequo et bono begroot.

**bevestiging (reis...) / annulatie** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 351.500
**Eis/Demande** 351.500
**Vergoeding/ Indemnité**

Ontvangst door de reiziger van de reisdocumenten kan, onder omstandigheden, als een reisbevestiging ex art. 9 W.B. 16 februari 1994 worden aanzien. De reiziger kan op elk ogenblik eenzijdig een einde maken aan het reiscontract, onder verplichting de hierdoor in hoofde van de RO veroorzaakte schade te vergoeden. Zo er ter zake geen forfaitaire schadevergoedingsregeling tussen partijen werd overeengekomen, vindt het gemeen (reis)recht van toepassing.

**cruise / paspoort / wiiziginskosten / annulatie / aangestelde**

**Reissom/Prix** 68.720
**Eis/Demande** 36.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**DemVDéf.** 3.600

**Kat./Cat.** **79**

Eisers boeken via hun RB te Brussel bij verweerster voor de periode van 11 tot 18 december 1994 een vliegtuigreis voor 2 personen naar Egypte Eisers boekten 2 single kamers op basis van vol pension voor een nijlcruise en betaalden hiervoor 68.720 BEF.
Bij het vertrek stelde de aangestelde van RO vast dat het internationaal paspoort van de tweede eiseres niet meer geldig was.
Eisers konden een nieuwe reis bestellen bij de verweerster met een supplement van 28.000 BEF. Eisers aanvaarden echter niet dat de prijs die ze hadden betaald voor de Nijlcruise volledig werd doorgerekend temeer omdat blijkt dat de annulatie op 11 december geen enkel financieel verlies betekende voor de eigenaar van de boot.

**950318**

**l overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / hotel (kwaliteit) / aanbod** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 84.917
**Eis/Demande** 84.917
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 7.500

Voor afreis blijkt dat eisers ingevolge overboeking dienen te worden ondergebracht in een ander hotel. Eisers aanvaarden het alternatief en krijgen een tegemoetkoming (7.850 BEF). Ter plaatse blijkt ook het alternatief overboekt te zijn zodat eisers gedurende twee dagen worden gelogeerd in een derde hotel. Eisers hebben eveneens klachten over de kwaliteit van het hotel (slecht restaurant, geen hotelbus, geen barbecue, geen Griekse avond, enz.)
Het arbitraal college stelt vooreerst vast dat de klachten van eisers hoofdzakelijk van subjectieve aard zijn. Verder wordt vastgesteld dat de contractuele wanprestatie van de RO afdoende gecompenseerd is d.m.v. de oorspronkelijke tegemoetkoming.

**Overboeking / alternatief / aanbod / huurwagen f overdreven eis** **Kat./Cat.**

**4**

126.015 **Eis/Demande** 63.007 **Vergoeding/ Indemnité** 12.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Ter plaatse worden eisers ondergebracht in een ander hotel om reden van overboeking. Het alternatief hotel was kwalitatief van een lager niveau en aan eisers wordt een compensatie aangeboden in de vorm van een kleine huurwagen (voor één dag). Eisers weigeren zulks omdat het gezin te groot is (zes personen).
Vastgesteld wordt dat het aangeboden alternatief inderdaad niet gelijkwaardig was. Eisers hebben derhalve ongetwijfeld ongemakken geleden. De schade wordt ex aequo et bono begroot. Aangezien de schadeè'is overtrokken is wordt het klachtengeld omgeslaan.

13.150 3.150

**[ niet-reservatie / vluchtwijziging / winstderving** **Kat/Cat.** 3

**Reissom/Prix** 124.175
**Eis/Demande** 61.943
**Vergoeding/ Indemnité** 30.000
**Eiser /VW Dem./Déf.**

Op de datum van de voorziene terugreis per vliegtuig blijken eisers niet voor te komen op de passagierslijst. Slechts drie leden van de familie kunnen terugreizen (waarvan twee in de cockpit). Twee leden dienen achter te bijven en komen pas drie dagen terug. Eisers vorderen o.m. een vergoeding ten titel van inkomstenderving.
De aansprakelijkheid van de RO staat vast. Enig verweer omtrent de vluchtperikelen eigen aan de betreffende luchtvaartmaatschappij niet dienstig. Eisers leggen geen stukken voor waaruit enig inkomstenverlies kan worden afgeleid. Dit onderdeel van de schadevergoeding kan dan ook niet worden weerhouden.

O 6.1941

**prijskorting / airco / overdreven eis** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 114.672
**Eis/Demande** 69.936
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een reis en ontvangen een prijsreductie (7.560 BEF) omwille van de bezetting van een tweepersoonskamer door drie personen. Ter plaatse blijkt de hotelkamer niet geschikt voor drie personen zodat een bijkomende kamer wordt genomen. Eisers klagen verder over de airconditioning die niet werkte.
Het arbitraal college is van oordeel dat eisers instemden met de maximale bezitting van de kamer en derhalve het verlies aan ruimte , privacy en comfort. Eisers mochten evenwel redelijkerrwijs verwachten dat de in de brochure aangekondigde airconditioning behoorlijk zou werken. De gevorderde vergoeding hiervoor (57.336 BEF) is evenwel totaal overtrokken. De schade wordt ex aequo et bono begroot. De kosten worden omgeslaan.

**politiciue (situation) / facilités / animation / information (devoir d'QV) / demande exagérée**

**Reissom/Prix** '92.016 **Kat./Cat.** 49
**Eis/Demande** 70.000
**Vergoeding/ Indemnité** 35.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**

A la suite d'un coup d'état en Gambie, cinq mois avant Ie séjour des demandeurs, l'hötel était quasi inoccupé. Les demandeurs se plaignent de l'absence d'animation et de ne pas avoir beneficie des facilités prévues dans la brochure.
La défenderesse remarque que la vie des touristes n'a pas été mise en danger et qu'elle n'a re9u aucune mise en garde officielle ou officieuse des autorités suite au coup d'état.
L'OV n'a pas manqué a son devoir d'information concernant Ie coup d'état.Le demandeur avait déclaré voyager fréquemment en Afrique. Il est dés lors peu vraiseblable qu'il n'était pas informé de la situation. Le demandeur n'a pas été mis en danger mais ils n'a pas bénéficé de ce qu'il était en droit d'attendre au niveau de l'hötel. Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 35.000 FB. Les frais de procédure sont partagés parce que la demande était manifestement excessive.

**appartement / faciliteiten / brochure (informatie) / soort: winter-**

**Reissom/Prix** 132.120 **Kat./Cat.** 4
**Eis/Demande** 92.000
**Vergoeding/ | Indemnité** 56.192 Eiser /
**VW Dem./Déf.** 7.500J

Eiser boekte 2 appartementen 5/6 personen. De in de brochure beloofde vaatwas en TV ontbraken en de niet gebruikte skipassen werden niet terugbetaald.
Waar de brochure 'appartement 5/6 pers.' vermeld werd aan de verbintenissen voldaan door een zesde bed bij te plaatsen.
RO zegt ter zitting terugbetaling toe van niet gebruikte skipassen.
Voor ontbrekende vaatwas en TV wordt beperkte schadevergoeding toegekend.
Kosten lastens de RO.

**surréservation / alternative / hotel (qualité)**

**Reissom/Prix** 141.568 **i Kat./Cat.** **I _ 48**
**Eis/Demande** j 31.000
**Vergoeding/ Indemnité** 18.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 1.550 1.550

Les demandeurs avaient réserve un voyage a forfait en avion avec un séjour en pension complete. Ils ont été loges dans un autre hotel en raison d'un overbooking. En plus, ce hotel était de qualité inférieure et il y avait beaucoup de problèmes.
Les demandeurs n'ont pas respecté Ie delai de 4 mois prévu par l'article 17 des conditions générales. Le non-respect de ce délai n'entrame pas la non-recevabilité de la demande mais est de nature a influencer la répartition des frais de procédure entre parties. L'IV n'est pas responsable pour les conséquences d'une surréservation dont elle n'avait pas été avertie. L'OV est responsable parce que les services donnés n'étaient pas équivalente a ceux réserves.
Le dommage est fixé ex aequo et bono a un montant 18.000 FB. Les frais de procédure doivent être partagés par moitié en raison du caractère premature de la demande.

## vluchtwiiziging / informatieplicht RO / gemeld (of niet)

**Reissom/Prix**

26.400

Eis/Demande

**Vergoeding/ Indemnité**

20.328 Eiser /VW Dem./Déf.

O 3.000]

**Kat./Cat.i**

j ___ 1 2 3 J

Het niet uiterlijk zeven kalenderdagen vóór de vertrekdatum meedelen aan de reiziger van de vluchturen, maakt in hoofde van de RO een contractuele fout uit. Wanneer de gewijzigde vluchturen, gelet op de korte duur van de reis, dermate verschoven worden dat het reiscontract op een wezenlijk punt wordt gewijzigd, moet de RO aan de reiziger de gelegenheid bieden om kosteloos een einde te maken aan de overeenkomst, wat inhoudt dat de reiziger aanspraak kan maken op terugbetaling van alle door hem op grond van dit contract betaalde kosten.

## annulatie / informatieplicht RB / verzekering / bevoegdheid

**Reissom/Prix**

107.790

Eis/Demande

29.430

**Vergoeding/ Indemnité**

5.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.000

**Kat./Cat.**

178

De GR is in principe onbevoegd om kennis te nemen van geschillen die betrekking hebben op een niet in de reis begrepen annulatieverzekering (art. 6 geschillenreglement). In de mate dat de klacht betrekking heeft op de niet-terugbetaling van het geannuleerde ticket door de betrokken verzekeringsmaatschappij, is deze onontvankelijk. Van de RB wordt verwacht dat hij aan de terzake onkundige reiziger bijstand verleend bij de administratieve afwikkeling van een annulatieprobleem, zelfs als het een niet in de reisovereenkomst begrepen, maar door hem aanbevolen en dus gekende verzekering betreft. De RB die de reiziger onwetend laat omtrent de afwikkeling van het annulatiedossier en niet eens antwoordt op de talrijke brieven en telefoons van de reiziger, is aansprakelijk voor de nodeloze inspanningen en kosten die de reizigers hebben moeten doen.

## météo (conditions) / autocar / changement transport ƒ changement (frais de)

**Reissom/Prix**

**65.930**

**Eis/Demande**

15.060

Vergoeding/ **Indemnité**

12.060 Eiser / VW DemVDéf.

1.500 1.500

**Kat./Cat.**

3

Les demandeurs avaient réserve un voyage a forfait en car avec un séjour appartement pour trois personnes. Une partie de la route de retour était interdite par décision du préfet. Les demandeurs ont directement signalé Ie fait a l'IV et l'OV; *ce* demier a répondu qu'il arrangerait leur retour. Les demandeurs ont du passer une nuit supplementaire sur place parce qu'ils n'avaient pas eu de nouvelles de l'OV. En outre, ils ont du prendre un autre car pour rentrer, qu'ils ont payé eux-mêmes.

L'OV a proposé un dédommagement de 12.060 FB et la moitié des frais de plainte. L'OV n'est pas responsable des conditions climatiques qui ont empêché Ie déroulement normal du retour mais il doit offrir des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage. Le dommage est fixé a un montant 12.060 FB, soit les frais d'une nuit supplementaire et du retour en car. Les frais de procédure sont partagés parce que Ie refus d'accepter la proposition de l'OV totalement conforme a la demande des demandeurs n'étaitpas justifiée.

## hotel (kwaliteit) / faciliteiten / misleidende reclame / animatie ƒ soort / wagen (huurauto)

**Reissom/Prix**

100.200

Eis/Demande

63.977

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000

Eiser/VW Dem./Déf.

3.199 3.199

**Kat./Cat.**

4

Ter plaatse blijkt het geboekte hotel niet overeen te stemmen met de omschrijving in de brochure (geen strand, bouwvallig terras, geen kinderanimatie, geen sportfaciliteiten, enz.). Een alternatief wordt aangeboden maar geweigerd aangezien er geen watersportfaciliteiten waren. Eisers huren dan maar op eigen initiatief een auto en zeilboot.

Ingevolge de contractuele wanprestatie van de RO hebben eisers recht op een billijke schadevergoeding. Eisers kunnen evenwel de huurprijs van de zeilboot niet verhalen op de RO aangezien ze niet geleverde sportfaciliteiten ook niet zouden voorzien hebben in een permanent voor eisers ter beschikking zijnde zeilboot.

950356 | **repas / changement (frais de)**

**Reissom/Prix**

153.000

Eis/Demande

14.000

**Vergoeding/ ; Indemnité**

|0

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.000

**Kat./Cat.**

4j

Le demandeur reclame Ie remboursement de la prestation demi-pension non fournie puisqu'il n'aurait pas été admis au restaurant en short. L'hôtelier demandait dans son reglement intérieur aux clients d'éviter de se rendre au restaurant en tenue de sport. L'hôtelier a remboursé sur place un montant de 16.000 FB étant donné que Ie demandeur préfèrait aller prendre ses repas en dehors de l'hôtel. Le college arbitral déboute Ie demandeur.

## klacht ter plaatse / hostess / minibus / excursies

**KatVCat.**
14568

**Rcissom/Prix**
156.905
**Eis/Demande**
123.536
**Vergoeding/ Indemnité**
l
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
600
2.400

Het niet formuleren van een klacht ter plaatse heeft geen rechtsverval tot gevolg. Het niet stipt naleven van de vooropgestelde
klachtenregeling door de reiziger wordt passend gesanctionneeerd op vlak van de omvang van de desgevallend toekenbare schadevergoeding. Hier bleef de klacht trouwens onbewezen.
Als de reisbrochure melding maakt van een aantal excursies die ter plaatse kunnen worden gemaakt, met de uitdrukkelijke en duidelijke mededeling dat deze door plaatselijke ondernemers worden georganiseerd en dat deze geen deel uitmaken van het reiscontract, kunnen de reizigers niet redelijkerwijs verwachten dat de RO hen ter plaatse gratis excursies zal aanbieden.
De klacht dat de plaatselijke hostess van de RO gedurende een lange periode afwezig was, zonder dat de eisers aangeven of en in welke mate zij daardoor schade hebben geleden, kan geen aanleiding geven tot aansprakelijkheid van de RO. Voor zover zij daardoor gœn bijstand konden genieten m.b.t. hun klachten tijdens de reis, hebben zij dit aan hun eigen nalatigheid te wijten, nu zij terzake de RO zelf hadden kunnen contacteren. De gevorderde schadevergoeding van 23.536 BEF wordt herleid tot een morele schade van l BEF.

## 950365 autocar / vergissing (materieel....) / naarstig

**Kat./Cat.**
3J

**Reissom/Prix**
40.641
**Eis/Demande**
26.709
**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Eisers boeken een autocarreis. Bij aankomst wordt hen door de chauffeur meegedeeld dat het uur van de terugreis verlaat L is. Op dag van terugreis blijkt dat de autocar reeds is vertrokken en dit op het oorspronkelijk vastgesteld uur. Eisers dienden op eigen krachten huiswaarts te keren.
Het arbitraal college is van oordeel dat van een normaal vooruitziende en voorzichtige reiziger zou mogen worden verwacht dat deze zich voor de datum van de afreis zou hebben vergist van het juiste vertrekuur.

## wijziging hotel/ categorie (logies) / overdreven eis

**KaUCat**
4 l

**Reissom/Prix**
42.800
**Eis/Demande**
14.640
**Vergoeding/ Indemnité**
4.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
1.500 1.500

De reizigers kunnen niet verwachten dat zij ter plaatse worden gelogeerd in een in de reispromotie met name aangeduid hotel, als daarbij uitdrukkelijk wordt op gewezen dat de hotels in het programma kunnen worden vervangen door gelijkwaardige hotels en als daarenboven het genoemd hotel niet meer is vermeld in de reisbrochure op basis waarvan de reizigers hun reis hebben geboekt. Wel konden de reizigers in redelijkheid verwachten dat zij in een 3 of 4 sterrenhotel zouden worden gelogeerd. Nu de accommodatie en diensten van het tijdens de reis aangeboden hotel niet voldeden aan wat mocht venvacht worden van een 3sterren hotel, is de RO aansprakelijk (art. 17 wet 16/02/94). De RO is gehouden tot terugbetaling van de waarde van de slecht gepresteerde diensten; de reizigers zijn eveneens gerechtigd op een morele schadevergoeding wegens derving van het reisgenot. Nu de geclaimde schade al te overmatig wordt begroot, wordt het klachtengeld bij helften verdeeld.

## hotel (qualité) / vue sur mer / repas / travaux a proximité hotel / nuisances sonores / piscine / hote(sse)

**Kat/Cat.**
4

**Reissom/Prix**
82.200
**Eis/Demande**
15.000
**Vergoeding/ Indemnité**
8.220
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
O
3.000|

L'hótel ne correspondait pas a un hotel 4 étoiles. La chambre triple était trop petite et avait vue sur un mur. Les demandeurs ont demandé de changer d'hötel a l'hötesse. En attendant la réponse, ils ont pu changer de chambre.
La deuxième chambre était plus grande mais la vue donnait sur un chantier et des travaux de construction commenfaient a 6h30 du matin. Il y avait du bruit a cause des ventilateurs d'air conditionné situés au-dessus de la chambre. La piscine était aussi mal située. La partie demandresse reclame un remboursement de 15.000 FB.
La partie défendresse n'a été avertie que deux mois après Ie retour de voyage de la plainte de la partie demandresse. La partie demandresse a eu l'occasion de changer d'hötel deux jours après son arrivée mais n'a pas voulu déménager a l'hötel S. Selon la partie défendresse, la partie demandresse logeait dans une suite sans payer de coüts supplémentaires.
La partie demandresse ne s'est plainte des repas que Ie 11 juillet alors que son retour était prévu pour Ie 16 juillet. La partie défendresse estime qu'une contestation discussion de la nourriture est tres subjective car les goüts varient.

## l alternatief / annulatie / overmacht / sluiting

**! Kat./Cat.**
7!

**Reissom/Prix**
66.750
**Eis/Demande**
33.320
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Annulatie van de reis door de RO wegens sluiting van het hotel. Goede alternatieven werden afgewezen. Reeds betaalde som werd terugbetaald en bijgevolg juiste toepassing van wetsartikel 14. Sluiting hotel is kwestie van overmacht. Vergoedingen moeten zaak per zaak onderzocht worden. Afgewezen

3.320

**confirmation (voyage...) / brochure (information) / animation / situation (logement) / attentes / preuve par témoignaees**

**Kat./Cat.** 14

**Reissom/Prix** 39.460

**Eis/Demande** 19.088

**Vergoeding/ Indemnité** 4.500

**Eiser /VW Dem./Déf.** 2.400

60 0

Les demandeurs ont passé commande d'un premier voyage mais qui n'a jamais été confirmé conformément aux conditions générales. Il n'existe donc pas de contrat et il n'y a donc pas de résiliation abusive possible pouvant donner lieu a indemnité. Par ailleurs, les demandeurs ont réserve un second séjour dans un hotel qui ne correspond pas du tout a la brochure (localisation, ambiance, animation,...) et a leurs attentes, ce qui est corroboré par une attestation d'autre voyageurs. L'OV est condamné a verser une indemnité de 4.500 FB aux requérants. Les dépens sont partagés.

**facilités / TV / annulation / publicité trompeuse**

**Kat./Cat.** 147

**Reissom/Prix** 73.190

**Eis/Demande** 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Les facilités offertes ne correspondent pas aux termes de la brochure: pas de réception propre a l'hôtel, pas de salon, pas de coin TV, pas de téléphone en ordre de marche dans les chambres. Les facilités dtsponibles a l'hôtel voisin, d'apres la brochure, ne sont pas toutes présentes. Un problème de frais d'annulation pour l'annulation du voyage d'un enfant malade est régie en cours de procédure a titre commercial. Le college estime la demande fondée mais reduit la demande de dédommagement a une indemnisation ex aequo et bono de 10.000 FB.

**comoétence / vol**

**Kat./Cat.** 78

**Vergoeding/ Indemnité** 80.320

Les demandeurs affirment que leur voyage réserve n'a pas eu lieu car Ie transporteur n'organise plus de vols internationaux. lis estiment que Ie bureau de voyages est responsable. Les conditions générales de ce bureau de voyages stipulent que pour toutes contestations ou litiges, les tribunaux sont seuls compétents. La Commission de Litiges Voyages se déclare incompetente.

**cruise / verwachting(en) / misleidende reclame /alternatief / vluchtvertraging /informatieplicht RO**

**Kat./Cat.** 3 15

**Reissom/Prix** 118.480

**Eis/Demande** 22.000

**Vergoeding/ Indemnité** 7.000

Eiser / **VW Dem./Déf.** 1.500

Als in de reisbrochure een 7-daagse Nijlcruise wordt beloofd, die ter plaatse wordt gereduceerd tot één a 2 dagen effectief varen, heeft de RO de betrokken reizigers misleid in hun redelijke verwachtingen. Het feit dat de inkorting van de cruise (mede) te wijten is aan een voor de afreis gekend gevaar op aanslagen, bevrijdt de RO niet van zijn verplichtingen; hij had dit de reizigers voor de afreis onmiddellijk en eerlijk moeten mededelen opdat zij desgewenst het contract zouden kunnen verbreken.
De RO die tijdens de reis een alternatieve dienstverlening moet inlassen, moet de reiziger schadeloos stellen. Vermits het alternatief aangeboden schip echter dezelfde kwaliteit en service bood dan het in de reisbrochure aangekondigde schip, is er geen reden tot schadeloosstelling. De vertraging van de vlucht was voor de RO een onvoorzienbare omstandigheid, zodat geen aansprakelijkheid kan worden weerhouden in zijn hoofde. De RO, die de reizigers in de brochure behoorlijk heeft ingelicht nopens de omvang van de fooien, is niet aansprakelijk voor de eventuele verkeerde of misleidende informatie die de RB terzake heeft verstrekt. Het Arbitraal College acht de overige klachten evenzeer onbewezen.

**services (logement) / normes locales**

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 62.000

**Eis/Demande** 15.500

**Vergoeding/ Indemnité** 4.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.500 1.500

Plaintes diverses concernant les services offerts a l'hôtel et Ie personnel. La preuve de tous les désagréments n'est pas fournie. L'appréciation d'un cinq étoiles d'apres les normes turques n'est pas a comparer a la qualification de cinq étoiles ailleurs. Pour les désagréments établis et reconnus une indemnisation ex aequo et bono de 4.000 FB est allouée.

**l prix : comparaison / excursions/ bruit** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 459;

**48.500**

**Eis/Demande**

5.320

**Vergoeding/ Indemnité**

0

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000

Au mois de novembre 1994, la partie demanderesse réserve un voyage è forfait en avion pour deux personnes a destination du portugal,
en demi-pension, du 24 février au 10 mars 1995. A l'inscription, les demandeurs avaient demandé une chambre calme. A l'arrivée, ils
auront soi-disant une chambre du cöté de la piscine mais en réalité ils recoivent une chambre avec vue sur la rue. A cause du bruit, la porte-fenêtre de la chambre a du resté fermée d'oü un manque d'air. La partie demanderesse a demandé d'être transférée, ce qui est fait Ie vendredi 03 mars.
La partie demanderesse estime que les prix des excursions sur place est moins élevé que ceux payés lors de l'inscription. Elle reclame un remboursement de 5.320 FB.
La première défenderesse explique que dans les prix des excursions, il faut tenir compte de la commission de l'hötesse, de l'agent local, et des frais d'administration. D'après la première défendresse, les excursions ne sont pas obligatoires et ont été demandées par la partie demanderesse, qui a accepté l'offre de prix et a confirmé les excursions.

**changement hotel / alternative / autocar / accueil / repas / propreté / signalé (ou pas) /**

**Reissom/Prix** **KaUCat**

15.020

**Eis/Demande**

**avant départ**

17.920 | 34

**Vergoeding/ Indemnité**

2.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Les demandeurs réservent un voyages en autocar avec logement. Trois jours avant Ie départ, ils apprennent que l'hötel réserve est indisponible et qu'il seront loges dans un hotel de remplacement de même categorie.
Les demandeurs se plaignent d'un retard pour Ie voyage aller, de la saleté de la chambre, de l'accueil désagréable, du bruit et de la qualité médiocre des repas.
Les demandeurs ont formule des réserves dés Ie départ.
L'attente légitime des demandeurs a été trompée, Ie changement d'hötel n'ayant été communiqué que 4 jours avant Ie départ. Ils n'ont dés lors plus eu la possibilité de formuler une autre proposition. Les autres plaintes ne sont pas établies.
Les conditions générales de l'OV stipulent que de légères modifications quant a l'horaires sont possibles.
Le dommage est évalué ex aequo et bono a 2.000 FB. Les frais sont mis a charge du défendeur.

1° 3.000

**visum / morele schade**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

59.700 9

**Eis/Demande**

66.421

**Vergoeding/ Indemnité**

9.680

**Eiser / VW Dem./Déf.**

6.837

Betrokkene boekt een 14 daags (l 0-24 juni) verblijf op Malta voor hemzelf en voor zijn Tunesische vriend, die op 11 juni rechtstreeks vanuit Tunesië zou komen. Bij zijn aankomst echter wordt hem de toegang tot het grondgebied geweigerd en wordt hij terug op het vliegtuig naar Tunesië gezet. Eiser wijdt dit aan het niet in het bezit zijn van de hotelvoucher waarmee het verblijf moest kunnen gestaafd worden. Eiser vordert de reis- en verblijfskosten van zijn vriend, door hem betaald, telefoonkosten voor hem, opleg kamer, minitrip naar Tunesië en morele schadevergoeding.
Oordeel: verweerster heeft gehandeld zoals van haar kon verwacht worden, ook wat de aflevering van de documenten betrof. De weigering tot het grondgebied was blijkbaar ook het gevolg van het ontbreken van de nodige reisdocumenten. De eis wordt afgewezen en eiser veroordeeld tot de kosten.

**publicité trompeuse / prix : réduction/ / vol** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 123

116.530

**Eis/Demande**

63.585

**Vergoeding/ Indemnité**

56.245

Eiser/VW

**iDem./Déf.**

Les demandeurs ont réserve auprès de l'IV des billets d'avion d'une compagnie aérienne bien déterminée, au motif que celle-ci leur
offrait 2 vols intérieurs gratuits.
Les demandeurs se plaignent du fait que les billets pour les vols intérieurs ne comprennent que l'aller simple, alors qu'ils sont d'avis que des vols aller-retour avaient été promis.
Le bon de commande établi par l'IV ne mentionne nullement Ie fait que les vols intérieurs offerts seraient des vols aller-retour.
Néanmoins, il résulte de plusieurs pièces du dossier que l'IV a laissé croire que tel était Ie cas. L'IV a ainsi commis une faute. Le dommage en résultant doit être réparé et peut être évalué ex aequo et bono a 56.245 FB. Les frais sont mis a charge de l'IV.

O 6.358

**950428** **vluchtwiiziging / alternatief / wiizigingskosten**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

**36.120** ,_.....3i

**Eis/Demande**

41.020

**Vergoeding/ Indemnité**

**20.510 Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken bij verweerster een aircamping Brussel-Samos-Brussel (heenreis op 8 juli en terugreis op 29 juli 1995) voor twee volwassenen, voor een prijs van 36.120 BEF.
Verweerster stuurde op 19 juni een fax met de mededeling "Wegens operationele redenen heeft Air Belgium besloten een aantal vluchten Brussel-Samos te annuleren".
Als alternatief stelt verweerster een andere bestemming op Griekenland voor.
De eisers stemmen niet in met dit alternatief *en* boeken zelf een vlucht naar Athene met een binnenlandse vlucht naar Samos voor een prijs van 43.140 BEF.
Verweerster antwoorde op 5 juli 1995 dat de annulatie te wijten was aan een onderbezetting van de chartervlucht op Samos.

O 4.102

## hotel (kwaliteit) / broxhure (-informatie) / zwembad / overdreven eis

**Reissom/Prix**
• 98.090
Eis/Demande
77.463
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Kat./Cat. 4j

l Eisers stellen dat het geboekte hotel helemaal niet overeenstemde met de omschrijving in de brochure (geen ijskast, vervuild zwembad, j geen video-zaal, dagelijks stroomonderbreking).
Het staat vast dat eisers geconfronteerd werden met een reeks ongemakken, hoofdzakelijk te wijten aan onderbrekingen in de electriciteitslevering.
Feit is evenwel dat de electriciteitsmaatschappij volledig vreemd is aan het reiscontract. Zo zijn electriciteitsonderbrekingen voor de RO onvoorspelbaar. Met betrekking tot de andere geleden ongemakken kan wel een vergoeding worden toegekend. Aangezien de eis totaal overtrokken is en aangezien een regeling in der minne door de houding van eisers zeer bemoeilijkt werd, bijven de kosten ten laste van

## Information (devoir d'IV) / brochure (information) / passeport

r Kat./Cat. 1 9;

Lors du check-in a l'aéroport, on refusé l'embarquement d'un des demandeurs, son passeport n'ayant plus une validité d'au moins 6 mois.
Les demandeurs estiment que l'IV est responsable au motif que celle-ci n'a jamais formule cette condition requise.
La brochure de l'IV mentionne clairement qu'un passeport en cours de validité après Ie retour, est nécessaire. Le bon de commande stipule, sous la rubrique "formalités requises", qu'un passeport international est nécessaire.
L'IV a l'obligation de communiquer aux voyageurs, par écrit, notamment les informations d'ordre général concernant passeport et visas.
La brochure d'information peut être considérée comme des conditions d'ordre général et Ie bon de commande comme des conditions particulières. Les conditions particulières priment sur les conditions générales. L'IV a manqué è son obligation d'information, Ie bon de commande ne stipulant pas que Ie passeport devait être encore valable après Ie retour. Les demandeurs pouvaient croire que l'information prévue au bon de commande est suffisante.
Une indemnité de 23.130 FB est accordée, représentant la valeur du voyage du premier demandeur.

25.630
**Vergoeding/ Indemnité**
23.130
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**O** 3.000

## hotel (kwaliteit) / verwarming / overdreven eis

**Reissom/Prix**
75.440
Eis/Demande
29.600
**Vergoeding/ Indemnité**

**KatJCat.** 4;

Eisers formuleren een aantal overwegend subjectieve klachten m.b.t. hun hotelverblijf.
Enkel het gebrek aan warm water en verwarming gedurende twee dagen wordt voldoende geobjecteerd. Eisers verzaken aan klacht tegen RB.
Tekortkoming van RO of diens subcontractant in zijn verbintenissen.
Beperkte schadevergoeding. Kosten lastens eiser wegens overtrokken eis.

## bagage / begeleiding / naarstig

**Reissom/Prix**
69.000
**Eis/Demande**
67.228
**Vergoeding/ Indemnité**
0
**Eiser / VW Dem./Déf.**
16.722

**Kat/Cat.** 39i

Op een reis naar Nepal werd de bagage van eiseres gesloten. Zij stelde de begeleider van de reis verantwoordelijk voor het feit dat zij niet onmiddelijk aangifte deed in Delhi maar haar aanraadde na te gaan in de verdere bestemmingsplaats (Katmandu) of haar valies aldaar niet terecht zou komen om slechts dan, eventueel een klacht neer te leggen.
Er kan niet de minste fout aan de verweerders worden ten laste gelegd. Ook de begeleidster beging geen fout. Er is geen bewijs voorhanded dat zij een verkeerde suggestie zou hebben gedaan aan eiseres.
De feiten grepen plaats toen de bagage onder het toezicht was van Air India, waarbij niet kan beweerd worden dat de RO door de keuze van deze maatschappij niet als naarstige RO zou hebben gehandeld. i De vordering wordt afgewezen.

## faciliteiten / overboeking / wijziging soort logies / overdreven eis

**Reissom/Prix**
67.730
Eis/Demande
34.000
**Vergoeding/ Indemnité**
25.000 Eiser / VW Dem./Déf.

**Kat./Cat.** 4

Bij aankomst op hun vakantiebestemming vernemen reizigers dat het door hen geboekte appartement in een aparthotel overboekt is. Zij worden overgebracht naar een gewone hotelkamer, maar kunnen wel gedeeltelijk gebruik blijven maken van de faciliteiten van het geboekte hotel. De RO is gehouden de schade die voortvloeit uit deze overboeking, te vergoeden.
Zelfs bij een enigszins overtrokken vordering worden de reiskosten niet verdeeld wanner de door de RO voorgestelde tegemoetkoming absoluut ontoereikend was.

!0 3.400

## overboeking / voor afreis / alternatief / overmacht / schadebeperkingsplicht

**Reissom/Prix**
84.794
**Eis/Demande**
21.000
**Vergoeding/ Indemnité**

Betrokkenen boekten Hdaags (3-17 augustus) verblijf op Ibiza in hotel DT.
Op 25 juli wordt hen overboeking meegedeeld en een alternatief aangeboden.
Eisers weigerden omdat in hotel DT vrienden en kennissen in dezelfde periode hadden geboekt via andere RO. Zij wilden samen met hen daar verblijven. Eis: 30.000 BEF.
Oordeel: overboeking komt nooit in aanmerking als overmacht. Er is principiële aansprakelijkheid van verweerster. Zij wordt veroordeeld tot een symbolische frank schadevergoeding en tot de kosten. Eisers werkten niet mee aan een behoorlijke oplossing ondanks de geboden kansen door verweerster.

## staking / wijziging vervoer / gids / wijziging programma / overmacht / vakantiedag(en): verlies

**Kat./Cat.**
356;

**Reissom/Prix**
117.970
**Eis/Demande**
40.991
**Vergoeding/ Indemnité**
O
Eiser / VW
**Dem./Déf.**
4.100

Het betreft een reis naar Nepal en India met rondreis ter plaatse.
Klachten : in gevolge een staking van Air India, ondergingen diverse vluchten ernstige wijzigingen. Bepaalde vluchten werden vervangen door busverplaatsingen, zodat er ongeveer 2.000 km. per bus werd afgelegd. Daardoor : tijdsgebrek en niet afwerken van bepaalde programmapunten. De ritten werden in afmattende omstandigheden uitgevoerd (48 uur zonder slaap, slechts één lunchpakket). Slechts l gids voor 32 mensen van verschillende taalgroepen. 5 van de 15 reisdagen gingen verloren.
Eisers ramen de schade op 40.991 BEF. Kostprijs van de reis 117.970 BEF
Al de perikelen gedurende de reis waren te wijten aan de plotse staking van de Indian Airlines piloten. In hoofde van verweerster betekent zulks overmacht. Verweerster koos als oplossing de minst erge van de kwalen.
Bepaalde klachten komen overigens als niet bewezen voor, anderen veroorzaakten geen schade. De eis wordt afgewezen..

## | informatieplicht RB / morele schade

**Reissom/Prix**
4.200
**Eis/Demande**
82.084
**Vergoeding/ Indemnité**
42.084 Eiser / VW
**Dem./Déf.**

De RB heeft aan de reizigers verkeerde informatie verleend i.v.m. de restricties die ter preventie van hondsdolheid gelden ten aanzien van de invoer van honden in Groot-Brittanië. Hierdoor werden de reizigers kort na aankomst in GB gearresteerd en in een strafprocedure betrokken. Het verweer van RB, dat hij zelf verkeerd werd ingelicht door de vervoersmaatschappij, doet geen afbreuk aan haar informatieplicht, nu zij als professional de opdracht heeft de haar door derden verstrekte inlichtingen te controleren op hun juistheid en betrouwbaarheid.
Eisers krijgen terugbetaling van de opgelopen geldboete en het extra reisticket dat diende te worden aangekocht. De gevorderde morele schadevergoeding van de betrokken reizigers (50.000 BEF) wordt herleid (10.000 BEF) nu vaststaat dat de reis slechts gedurende een relatief beperkte periode problematisch is verlopen. Kosten werden integraal ten laste van de RB gelegd.

## annulatie

**Kat./Cat.**
27

**Reissom/Prix**
204.720
**Eis/Demande**
39.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.200
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

O 1.300

Betrokkenen boekten een 14-daagse rondreis op de Griekse Cycladen van 7-21 juli. Op 16 juni laat verweerster weten dat de vlucht van 7 juli is geannuleerd wegens te weinig passagiers. Alternatief aanbod: vertrek 12 week later. Eiser aanvaardt niet omdat een familielid speciaal in die periode uit Amerika overkwam. Annulatie van de reis. Eis: 39.000 BEF.
Verweerster steunt zich op de toepassing van artikel 13 en 14 van de wet.
Oordeel: wet voorziet dat minimum aantal reizigers in het contract moet voorzien zijn. Dit is niet het geval.
Toekenning van 6 maal (aantal deelnemers) 1.700 BEF - kosten: eisers 2/3e- verweerster: l/3e.

## vol: changement / accueil / représentant / non-réservation / changement de programme *l* prix: réduction

Kat/Cat!

65.740
**Eis/Demande**
33.760
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**
3.376

Les demandeurs se plaignent du fait qu'ils ont du voyager en vol charter et non en vol regulier, qu'ils ne figuraient a l'arrivée, sur aucune liste du représentant local de l'OV , qu'aucune cabine n'était réservée a leur nom sur Ie bateau, que Ie programme des excursions n'a pas été respecté et qu'ils ont payé un prix global alors qu'il s'agissait en fait d'un voyage promotionnel.
La demande a été déclarée non fondée au motif que les demandeurs ne fournissaient pas les preuves de ce que Ie voyage n'était pas conforme a ce qui avait été promis par l'OV. Les frais ont été mis a charge des demandeurs.

**begeleiding / brochure (informatie) /reisleider / hotei (kwaliteit) / uitstappen / verwachting(en)**

**Kat./Cat.** 1456

**Reissom/Prix** 263.800

**Eis/Demande** 65.950

**Vergoeding/ Indemnité** 40.000

**Eiser /VW Dem./Déf.** 6.595

Wanneer een aantal geplande en in de brochure van de RO voorziene excursies geen doorgang vonden, de reisleider zijn opdracht niet ter harte nam en aan drank verslaafd blijkt te zijn en bepaalde hotelaccommodatie ondermaats was, werd de reisovereenkomst door de RO niet op alle punten goed en correct uitgevoerd, rekening houdende met de verwachtingen die de reiziger op basis van dit contract redelijkerwijze mocht hebben. De RO is gehouden tot vergoeding van de door zijn contractuele tekortkoming veroorzaakte schade, m.i.v. een billijke vergoeding van het gedorven reisgenot van de reizigers.

**renovatie / werken aan hotel / zwembad / informatieplicht RQ**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 106.010

**Eis/Demande** 14.840

**Vergoeding/ Indemnité** 14.840

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Nu het zwembad een prominente plaats inneemt in de door eisers gekozen bestemming en accommodatie, impliceren werkzaamheden aan het zwembad dat een belangrijk deel van de diensten waarop het tussen partijen tot stand gekomen reiscontract betrekking had niet meer kon worden uitgevoerd. De RO die hiervan vóór de aanvang van reis kennis krijgt, heeft de verplichting de reiziger hiervan te informeren en hem de mogelijkheid tot annulatie zonder kosten en wijzigingen voor te stellen. Het niet respecteren van deze laatste verplichtingen, in een poging de letter en de geest van de Wet van 16 februari 1994 te omzeilen, brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang.

**niet reservatie / alternatief / soort: water ƒ overdreven eis**

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 79.520

**Eis/Demande** 40.000

**Vergoeding/ Indemnité** 14.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.000 2.000:

Eisers boekten 14daagse duikvakantie aan de Rode Zee in Egypte.
Bij aankomst bleek dat hun komst niet was gesignaleerd aan de club ter plaatse, die geen plaats meer over had. Er werd een alternatieve club aangeboden waarover eisers diverse klachten formuleerden: minder dagen duiken, slechte organisatie, niet aanwezig zijn soms van de instructeurs, slechte boot, minderwaardig materiaal en problemen met de certificaten. Aanbod verweerster: waardebon (ong. 10.000 BEF) voor 2 personen gratis duiken. Eisers hebben dit aanbod niet aanvaard omdat ze niet naar Egypte terugwillen. Eis: 40.000 BEF. Oordeel: klachten zijn gegrond en worden niet tegengesproken. Eis is overdreven omdat niet ganse vakantie in het water viel. Toekenning van twee maal 7.000 BEF. Kosten: ieder de helft.

**surréservation / alternative / langue / enfants / animation / plainte sur place**

**Kat./Cat.** 246

**Reissom/Prix** 49.620

**Eis/Demande** 30.000

**Vergoeding/ Indemnité** 25.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 0

La demanderesse réserve un voyage a forfait pour elle-même et sa fille sous la condition particuliere de l'existence d'un mini-club.
L'hötel choisi était complet et la demanderesse a accepté un autre hotel avec mini-club.
La demanderesse affirme cependant que Ie mini-club n'est disponible que pour des voyageurs anglais et elle complete sur place un formulaire de notification de plainte.
L'OV s'est engagé a offrir un ensemble de services et il lui appartient de respecter la convention signée entre parties.
Le préjudice est évalué ex aequo et bono a 25.000 FB. Les frais sont mis a charge du défendeur.

**renovatie / werken aan hotel / wiizigingskosten**

**Vergoeding/ Indemnité** 35.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** O

3.500

De reizigers brengen geen enkel bewijs voor dat de door hen geboekte accommodatie bijzonder stoffig zou zijn ingevolge renovatiewerken. Zij verhuisden daags na hun aankomst naar een superieur hotel en verklaarden, na betaling van het hiervoor vereiste supplement, dat hun klacht tot hun tevredenheid was opgelost met afstand van hun mogelijke vordering tegen de RO. Hun (naderhand ingestelde) vordering tot terugbetaling van dit supplement wordt afgewezen.

**| annulatie / alternatief / vluchtwijziging / prijskorting / overmacht** **Kat./Cat.** 23

**Reissom/Prix** 144.280
**Eis/Demande** 32.310
**Vergoeding/ Indemnité** 32.310 **Eiser** / VW **Dem./Déf.**

Eiser boekte op 30 januari 1995 een vliegtuigreis voor 5 personen met bestemming Tunesië, met een verblijf op basis van halfpension voor de periode van l tot 15 juli 1995 tegen de prijs van 181.590 BEF. De vliegtuigreis en het verblijf werden bevestigd op 7 februari 1995.
Op 30 mei verwittigde RO dat de chartervlucht op Tabarka (bestemming van verblijf) voor de rest van het seizoen was geannuleerd. Zij stelde een vervroegde vertrekdatum voor (twee dagen vroeger) met eveneens een vervroegd verblijf (29 juni tot 13 juli).
Eiser gaf zijn akkoord op voorwaarde dat de prijs zou worden aangepast: prijsvermindering voor boeking in de maand juni.
Daarenboven liet RO op 15 juni weten dat de chartervlucht naar Tabarka niet kon doorgaan wegens onvoldoende bezetting en dat er dus met een lijnvlucht naar Tunis zou gevlogen worden.
Eisers vorderen de veroordeling van verweerster tot van een vergoeding van 32.310 BEF. wegens voormelde feiten. Hij bekomt deze gevorderde schadevergoeding.

**autocar / rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / prissupplement**

**Reissom/Prix** 19.400
**Eis/Demande** 19.400
**Vergoeding/ Indemnité** 9.700 Eiser/VW **Dem./Déf.**

**Kat/Cat.** 56

Eisers boekten een busreis Mechelen-Offenburg-Mechelen (heenreis op 10 juli en terugreis op 14 juli 1995) voor twee volwassenen met verblijf in half pension te Offenburg voor een totale prijs van 19.400 BEF.
Eisers beklagen zich er evenwel over dat deze zogezegde begeleide busreis doorging zonder reisbegeleider en dat de chauffeur volkomen onbekend was in de streek, zodat ook hij de reizigers niet verder kon helpen.
Dit gebrek bracht aldus de eisers mee dat ze in het programma beschreven bezienswaardigheden eenvoudigweg niet zagen en in de meeste toeristische plaatsen aan hun lot werden overgelaten.
Ze bekloegen er zich ook over dat ze voor sommige excursies dienden te betalen.

O 3.000

**l alternative / annulation / avant déoart / fermeture / force maieure / demande exaeerée**

**Reissom/Prix** 199.900
Eis/Demande 250.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

**Kat./Cat.** _____ 'J

Le voyage a été annulé par l'OV en raison de la fermeture de Itiötel reserve. Des alternatives valables ont été refusées par les demandeurs, qui ont dés lors été remboursés. L'OV n'avait pas d'obligation d'accepter une demande des voyageurs beaucoup plus onéreuse. La fermeture de l'hotel ne constitue pas un cas de force majeure. Les demandeurs sont déboutés.

**950547** **| Vol; qualité / prix: comparaison / transfert / plainte sur place / attente(s)** **Kat./Cat.** **34j**

**Reissom/Prix** 182.730
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 16.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Malgré la demande de places en classe "Grand Large" pour Ie vol aller les billets ou un autre document a présenter a l'embarquement ne mentionnnaient pas ce changement de classe. Après de nombreuses discussions les places en classe "Grand Large" sont finalement obtenues après l'apéritif. Les places étaient mal situées par rapport a l'écran de cinéma. En outre, une erreur a été faite lors de la réservation de l'hotel S-l a Bangkok. La demanderesse a, sur place, du réserver une nuit complémentaire. Un transfert de l'aéroport vers l'hótel manquait et ils n'ont pas re9u Ie même formulaire de réclamation que les autres participants.
L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que Ie voyageur peut raisonnablement avoir.
Le prix de la chambre de l'hötel correspond au prix de la brochure et ne peut être comparé a un prix pratiqué sur place.
Le préjudice est évalué de maniere globale et forfaitaire a 16.000 FB.
Les frais sont mis a charge du défendeur.

**hotel (kwaliteit)**

**Reissom/Prix** 36.800
**Eis/Demande** 29.832
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat/Cat.** __4_8J

Voor een reis met bestemming Ludensheid, met een verblijf gedurende 14 dagen in een viersterren hotel werd er -omwille van het feit dat eiser niet tevreden was over de accommodaties en de service - in het hotel klacht neergelegd. Die klacht kwam er echter meer dan een jaar na de feiten. Zij werd dan ook op die basis afgewezen.

## vluchturen. informatieplicht RO

**Reissom/Prix** 162.435 **Eis/Demande** 209.740 **Vergoeding/ Indemnité** 0 i Eiser/VW **Dem./Déf.** 7.500

**r Kat./Cat. j** 13;

Het niet uiterlijk zeven kalenderdagen voor de vertrekdatum mededelen aan de reiziger van de vluchturen, is een contractuele fout van de RO. Bij gebreke aan bewijs van de schade die de reizigers hierdoor zouden hebben geleden, is hun vordering tot schadelosstelling ongegrond.

## rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / autocar/ airco/ uitstappen (excursies) / bevoegdheid / overdreven eis

**Reissom/Prix** 11.356.900 **Eis/Demande** 7.500 **Vergoeding/ Indemnité** 7.500 **Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

**Kat./Cat.** 3 5 8

Eiser maakte, samen met een groep reizigers, een rondreis in Thailand en vatte de GR wegens een reeks klachten over de gebrekkige uitvoering van het reiscontract. Eiser stelt de klacht in namens 38 medereizigers die evenwel volmacht hadden gegeven aan een college van volmachtdragers en niet aan eiser.

De GR werd niet gevat door dit college van volmachtdragers doch enkel door eiser. Bij gebrek aan proceshandeling of stuk waardoor de GR namens de medereizigers door dit college van volmachtdragers rechtsgeldig werd gevat, is de vordering zoals door eiser ingesteld voor de medereizigers niet ontvankelijk en kan de GR enkel kennis nemen van eisers' vordering.

Mbt. eisers' vordering blijkt dat de RO tekort schoot in zijn verbintenissen wat betreft de bus zonder airco en de mislukte excursie.

De vergoeding voor de door eiser geleden schade wordt ex aequo et bono bepaald op 7.500 BEF. Klachtengeld lastens eiser die een overtrokken eis instelde.

PI

## l annulatie / vluchturen / vakantiedag(en): verlies

**Reissom/Prix** 26.400 **Eis/Demande** 15.328 **Vergoeding/ Indemnité** 15.328 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** L 7.?,

Verweerder boekte op 17 februari 1995 een reis naar Turkije voor 2 personen voor de periode van 24 tot 27 mei 1995. Prijs: 26.400 BeF. Op 19 mei kwam verweerder de reis annuleren bij de eiseres (RB) die de RO contacteerde in de hoop alsnog een regeling te kunnen treffen. Dit bleek niet mogelijk. Eiseres vroeg tevergeefs de annulatiekosten op. Verweerder weigerde omwille van het feit dat de reisuren werden gewijzigd zodat zij i.p.v. de 4-dagen 3-nachten formule er slechts een twee en een halve dag en twee halve nacht van overbleef. Daarenboven meende verweerder dat er geen juridische grond anwezig was om een arbitrageprocedure toe te passen vermits partijen omtrent de annulatie overeekwam en.

Het arbitragecollege stelt dat wat de annulatie betreft er slechts een voorwaardelijke overeekomst tot stand kwam waarbij de voorwaarde niet vervuld werd zodat er wel degelijk een geschil was. Anderzijds wordt gesteld dat de schade van eiseres (RB) een eigen schade is die niet beinvloed worden door de grieven die verweerder heeft t.a.v. de RO. De eis wordt gegrond verklaard. Na afrekeningen van annulatiekosten en betaald voorschot blijft er een saldo van 15.328 BEF te betalen

O 3.000

## surréservation / alternative / services (logement) / situation (logement) / offre / facilités

**Reissom/Prix** 72.496 **Eis/Demande** 72.496 **Vergoeding/ Indemnité**

**i Kat./Cat.** 4

La demanderesse a réserve un voyage a forfait pour trois personnes, avec séjour a l'hótel.

Il s'avère qu'il n'y a plus de place a l'hötel et 1TV propose une alternative: un séjour dans un appartement a lOOm de l'hötel et après 4 nuits, un séjour dans une chambre d'hötel type C au lieu de type D. La demanderesse marque son accord avec cette alternative. Pour compenser ce changement, l'IV propose en outre une réduction de 10% sur Ie prix du voyage, une facturation de chambre type C et une heure de baby-sitting tous les soirs. La demanderesse se plaint du fait que l'appartement n'avait pas de TV, pas d'ascenseur, pas de radio, pas de bain, pas de coin-salon et pas de balcon et qu'il fallait faire lOOm au moins 4 fois par jour dans Ie froid. Elle demande un dédommagement du prix total du voyage. L'IV a pris toutes les mesures possibles pour offrir a la demanderesse une alternative valable avec réduction sur Ie prix, service gratuit de garde de l'enfant et adaptation de la facture. La demande est déclarée non fondée. Les frais restent a charge de la demanderesse.

70.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Reissom/Prix** 126.880 **Eis/Demande** 70.000 **Vergoeding/ Indemnité**

**surréservation / alternative / categorie (logement) / facilités / représentant**

**[ Kat./Cat.** 4

Les demandeurs ont commandé un voyage en avion pour 4 personnes avec un séjour en demi-pension a l'hötel. Les demandeurs ont les griefs suivants: séjour 2 cléfs au lieu de 3 cléfs comme prévu, un restaurant qualifié l étoile au lieu de 4, aucune facilité et pas de navettes gratuites.
Les demandeurs mettent non seulement l'OV en cause mais également l'IV, celui-ci étant Ie représentant de l'OV. L'IV n'a commis aucune faute et ne peut être déclaré responsable pour l'overbooking dont les demandeurs ont été victimes.
L'OV ne conteste pas l'overbooking et n'a entrepris aucune démarche pour diminuer les dommages en cours de séjour.
Le dommage est évalué a 70.000 FB a charge de l'OV. Celui-ci doit égalemant supporter les frais de procédure.

7.000

**| compétence** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
39.174
**Eis/Demande**
20.707
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.**
2.070

La Commtssion des litiges Voyages se déclare incompetente pour prendre connaissance du litige. Le défendeur n'a pas prévu la compétence de la Commission des litiges voyages dans ses conditions générales. Il n'existe pas daccord écrit entre parties sur la procédure d'arbitrage.

**l compétence**

**| Reissom/Prix**
69.216 •
**Eis/Demande**
34.608
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
•2.071

Absence de compromis arbitral. Incompétence de la CLV.

**non-réservation / changement type de logement / langue / situation (logement)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
254.635
**Eis/Demande**
75.000
**Vergoeding/ Indemnité**
11.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
7.500

[_ 1248

Les demandeurs ont réserve un voyage de groupe pour 13 personnes.
lis formulent les griefs suivants: Ie stress avant Ie moment du départ, et une fois sur place, a la suite de modification de logement et du défaut de réservation, Ie fait de ne pas pouvoir participer a l'animation a cause de langue utilisée, conséquence du séjour dans un hotel en lieu et place des bungalows prévus, la distance par rapport a la ville et Ie fait que Ie voyage ne correspondait pas a la brochure. L'OV reconnatt que les voyageurs n'ont pas pu loger dans les bungalows mais fait remarquer qu'ils pouvaient annuler Ie voyage et qu'il leur a été proposé une diminution de prix de 10% sur les frais d'hötel (11.000 FB), ce que les demandeurs ont refusé.
L'OV a commis une faute contractuelle en n'ayant pas informé les demandeurs de leur faculté de résilier Ie contrat sans frais et en n'ayant pas rédigé d'avenant au contrat après approbation d'un changement a un element essentiel au contrat. Des dispositions contractuelles telles que 'nous nous réservons Ie droit d'apporter des changements aux voyages non publiés' ou 'les réservations a l'avance sont traitées selon leur ordre d'arrivée', sont des clauses abusives et sont donc nulles.

**l diefstal / rondreis**

**Reissom/Prix**
49.600
**Eis/Demande**
16.849
**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.**

**359;**

Eisers boekten 9daagse busreis naar Berlijn, Dresden en Praag. Tijdens verblijf in Praag wordt de reizigers gevraagd per metro naar het hotel terug te keren. Op deze metro wordt eiser bestolen. Hij vordert het gestelene terug. Hij merkt op dat hij voor de afreis verweerster schrijftelijk om meer uitleg had gevraagd over de verplaatsing al dan niet per bus in de diverse steden.
Oordeel: eiser heeft gehandeld als een goed huisvader. Gelet op de afspraken had verweerster voor busvervoer in Praag moeten zorgen. Er is nochtans geen oorzakelijk verband tussen deze nalatigheid van verweerster en de door eiser gevorderde materiële vergoeding.
Eisers worden afgewezen en verwezen in de kosten.

**bevestiging (reis) / vluchtwijziging f annulatie** **Kat./Cat.**

76.980
**Eis/Demande**
28.000
**Vergoeding/ Indemnité**
22.000 Eiser / VW
**Dem./Déf.**
3.000

RB beging een materiele vergissing waarbij hij l week = 13 dagen boekte. De reiziger kreeg van de bevestiging voor l week nooit kennis. Hij weigert de reis en vraagt voorschot terug.
Inmiddels had RB op eigen initiatief een andere terugvlucht gereserveerd.
RB vraagt betaling van reissaldo + annulatiekosten terugvlucht + advokatenkosten.
Waar eiser nooit kennis kreeg van de bevestiging kwam er nooit enig contract tot stand.
RB moet voorschot terugbetalen.
Vordering van RB ongegrond - kosten lastens RB

**bungalow / hygiëne / netheid / schadebeperkingsplicht / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 46.960

**Kat./Cat.** 47

**Eis/Demande** 52.960

De RB die aan de reiziger een ongereinigde en onveilige vakantiewoning ter beschikking stelt, begaat een contractuele fout. De reiziger die weigert, na reiniging en opkuis door de plaatselijke vertegenwoordiger van de RB het verblijf opnieuw te gaan bezichtigen met het oog op het (gebeurtelijk) nemen van zijn intrek in deze vakantiewoning, schiet tekort aan zijn schadebeperkingsplicht. De kosten van het geding zijn rechtevenredig met de hoegrootheid van de eis. Bij en aanzienlijk overtrokken vordering worden de kosten tussen partijen omgeslaan.

**Vergoeding/ Indemnité** 13.416

**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.648 2.648

**informatieplicht RB / visum / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 123.060

**Kat./Cat.** 1

**Eis/Demande** 50.000

De RB schiet tekort aan zijn wettelijke informatieverplichting wanneer hij nalaat schriftelijk de reiziger in kennis te stellen van de algemene informatie betreffende paspoorten en visa die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn. De RB is in die omstandigheden gehouden de reiziger schadeloos te stellen voor de hierdoor door deze laatste geleden schade.
De kosten van het geding zijn rechtevenredig met de hoegrootheid van de eis. Bij een aanzienlijk overtrokken vordering worden de kosten tussen de partijen gedeeld.

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000 2.000

**950637**

**informatieplicht RO / programma (uitvoering) / rondreis (circuit) / ziekte**

**Kat./Cat.** 1 __ _,LL5

**Reissom/Prix** 130.000

Betrokkenen boekten een l O-daagse reis naar Brazilië met verblijf in Recife, Brasilia, de amazone en Sao Paulo. Klachten over gebrekkige informatie, rokerige vlucht, weinig gevuld programma in Recife en Brazilia, onvoldoende activiteiten in het amazonegebied, feestdag in Sao Paulo en onvoldoende opvang voor zieke mede-passagier. Eis: Twee maal 40.000 BEF.
Oordeel: reizigers aanvaarden wijzigingen voor het vertrek - gebrekkige kennis van de reis door de RB - programma Recife en Brazilia voldoende - te 'magere' activiteit in het amazonegebied - gebrek aan info: feestdag Sao Paulo.
Toekenning: twee maal 12.000 BEF - Kosten: eisers 2/3e - verweerster: l/3e.

**Eis/Demande** 40.000

**Vergoeding/ Indemnité** 24.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.500 2.500

**bevestiging / taal**

**Kaf./Cat.** 3

**Reissom/Prix** 100.652

Het, in de concrete omstandigheden waarin de reiziger zich bevond, pas daags vóór de afreis herbevestigen van de terugvlucht, maakt een onzorgvuldigheid uit in hoofde van de reiziger. Dit is eveneens het geval nu de reiziger de herbevestiging overliet aan een derde, die het gesprek op een slordige wijze voerde in een taal die de reiziger onvoldoende beheerst. Wanneer de reiziger door de samenloop van deze omstandigheden zijn terugvlucht mist, is de RO hiervoor niet aansprakelijk.

**Eis/Demande** 44.370

**Vergoeding/ Indemnité** 10

**Eiser / VW ; Dem./Déf.**

**autocar / ligging (logies) / prijssupplement / uitstappen (excursies) / maaltijcl(en)**

**Reissom/Prix** 32.985

**Kat/Gat.!** 345

**Eis/Demande** 25.000

Eisers boekten een Sdaagse busreis naar Avignon. Zij klagen over het te late vertrek van de bus, een ongepast stadsbezoek aan Nancy, een hotd met slechte ligging, gebrekkige accommodatie, en povere maaltijden. Zij zijn ook niet te spreken over dure excursies en fooien die werden opgelegd. Eis: 25.000 BEF (45.750 uitgegeven)
Oordeel: het arbitraal college is van oordeel dat de klacht i.v.m. de accommodatie van het hotel en de klacht i.v.m. de fooien gegrond zijn.
De andere niet.
Er wordt een vergoeding toegekend van 10.000 BEF ex aequo et bono.
Kosten ten laste van verweerster.

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** O 3.000

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**950659**

## autocar / cruise / alternatieven

**Reissom/Prix** 219.000

**! Eis/Demande** 80.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** 3

Eisers boeken bij verweerster een reis voor vier volwassenen bestaande uit een autocarreis van Roeselare naar Venetië, gevolgd door een droomcruise, welke werd onderbroken voor verblijf in half pension in een hotel te Rhodos (totale duur van 14 juli tot 30 juli 1995) voor een totale prijs van 219.000 BEF.
De inscheping in Venetië was normaal voorzien op 15 juli 1995 om 10.00 uur waarna het cruiseschip zou afvaren. De bus kwam echter om 13.15 uur in Venetië aan, zodat het schip reeds vertrokken was. De verweerster bood de deelnemeers veschillende alternatieven aan maar de eisers wezen deze af en opteerden hun vakantie in Noord-Italïe door te brengen in Dobbiaco. Bij hun terugkeer vorderden de eisers een schadevegoeding van 80.000 BEF.

## changement programme / alternative / plainte sur place

**Reissom/Prix** 172.960

**Eis/Demande** 10.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

Eiser / VW **Dem./Déf.** 3.000 .11

Kat./Cat. L 5 1

Inexécution partielle du contrat: un site n'a pas été visite, pour des raisons de sécurité. Une alternative valable a été proposée mais elle n'était pas au gout des demandeurs. Ceux-ci n'ont par ailleurs pas exprimé de plainte sur place.

## wijziging bestemming / transfert

**Reissom/Prix** 7.300

**Eis/Demande** 2.250

**Vergoeding/ Indemnité** 2.250

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.000

**KaUCat.** 3

Eiser boekt bij verweerster een carcamping ticket voor haar toen nog minderjarige dochter met bestemming Callela in Spanje,(heenreis
7 juli en terugreis op 22 juli 1995) voor een totale prijs van 7.300 BEF.
Bij de aankomst in Spanje bleek de stopplaats niet Callela de Parafrugel maar wel Callela aan de Costa Brava te zijn, dat op een afstand van 100 km van elkaar ligt. De dochter van de eiseres zag zich zo genoodzaakt om een taxi te nemen ten einde haar eindbestemming te halen. De taxikosten bedroegen 2.250 BEF.
De eiseres vordert dan ook de terugbetaling van deze taxikosten.
Verweerster stelde een vergoeding voor aan eiseres van l .000 BEF.

## surréservation / alternative / diligent

**Reissom/Prix** 57.480

**Eis/Demande** 31.740

**Vergoeding/ Indemnité** i0

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.174

**Kat./Cat.** l 4

11 n'est pas établi a suffisance de droit que Ie l'OV avait connaissane avant Ie départ des voyageurs de la surréservation a l'hötel choisi. L'OV a pris toutes les mesures nécessaires pour offrir aux voyageurs des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage et a dédommagé les voyageurs via l'IV, leur mandataire, a concurrence de la différence entre les services prevus et les services réellement prestés.

## appartement / brochure (-informatie) / netheid / onthaal / priissupplement

**Reissom/Prix** 68.520

**Eis/Demande** 22.000

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 Eiser / **VW Dem./Déf.** 1.500 1.500)

**Kat./Cat.** 4 l

Eisers boeken bij verweerster een vliegreis Brussel-Alicante-Brussel (heenreis op 18 juli 1995 en terugreis op 29 juli 1995) voor twee
personen met verblijf in half pension in een appartement 2/4 personen in een Aparthotel te Benidorm, voor een prijs van 68.520 BEF.
Eisers stelden bij hun aankomst te Benidorm vast dat het Aparthotel niet voldeed aan de beschrijving die ervan werd gegeven in de brochure.
Eisers waren ook ontevreden over de gebrekkige service bij aankomst in het hotel en over het gebrekkige onderhoud van de kamers. Aan het zwembad waren in de loop van hun verblijf de ligstoelen plots tegen betaling. Ook waren er s'avonds onregelmatigheden bij de bar waarbij de directie niet optrad. Eisers vragen een schadevergoeding van 22.000 BEF.

**950693** **l autocar** **Kat/Cat.** 3'

**Reissom/Prix** 41.982 **Eis/Demande** 13.285 **Vergoeding/ Indemnité** O Eiser / VW **Dem./Déf.** 3.000

Le demandeur a manqué Ie car pour Ie transport du retour d'Amsterdam a Bruxelles. L'OV n'a pas manqué a ses obligations. La demande est non fondée.

**categorie (logement) / demande reconventionnelle / vol**

**Reissom/Prix** 161.104 **Eis/Demande** 60.000 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW** **Dem./Déf.** 6.000

**Kat./Cat.** 48

Les voyageurs ne rapportent pas la preuve des faits allégués; en effet, ils se contentent d'affirmer que l'hötel choisi ne correspond pas au standing d'un hotel trois étoiles et deposent exclusivement leur propre déclaration de vol a l'hötelier et aux autorités policières locales. L'action reconventionelle de l'OV est irrecevable parce que formulée pour la première fois a l'audience.

**| vol; changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide** **Kat./Cat.** j 356

**Reissom/Prix** 97.980 **Eis/Demande** 38.892 **Vergoeding/ Indemnité** 28.794 **Eiser / VW** **|Dem./Déf.** 3.889

Non exécution du programme de voyage, suite a l'annulation des vols. Accompagnateurs et guides ne connaissant ni la langue francaise ni les sites visites. Manqué aux obligations de la part de l'OV. Dédommagement ex aequo et bono.

**programme (réalisation') / repas / information (devoir d'IV)**

**Kat./Cat.**

171.540 **Eis/Demande** 29.097 **Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW** **Dem./Déf.**

Inexécution partielle du contrat. Nombreux sites non visites. Condamnation de l'OV. Demandeur débouté quant au non-respect d'une demande de régime spécifique formulée auprès de l'IV (qui n'est pas a la cause) mais non transmise a l'OV ainsi qu'a l'égard de griefs relatifs au comportement et a l'hygiène des autres voyageurs.

**bagages / vol: oualité**

**Reissom/Prix** 198.920 Eis/Demand e i 130.000 **Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser/VW** **Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** L_ 3;

Les demandeurs s'estiment abusés en ce qui concerne Ie service VIP. La défenderesse estime que les demandeurs ont obtenu ce service et que les problèmes concernant les bagages sont du ressort du transporteur aérien. Les autres problèmes sont reconnus par Ie College Aribtral. La demière offre commerciale de l'OV ne semble pas avoir été portee a la connaissance des demandeurs par l'IV. Aucune plainte n'est formulée par les demandeurs contre l'IV.

**kinderen / uitrusting logies**

**Reissom/P rix** **Kat./Cat.**

49.780 12;

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

'O 3.000J

Uit geen enkel element van het dossier kan worden afgeleid dat de RO zich zou verbonden hebben tot het leveren van een extra-(kinder)bed in een singlekamer. Zijn aansprakelijheid komt derhalve niet in het gedrang. Dit ligt echter anders voor de RB, die door vermelding "single kamer +extra bed" op zijn bestelbon zich verbonden had voor de levering van deze accommodatie te zullen instaan.

**| IV considéré comme OV / erreur (matérielle....) f confirmation (voyage...)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** l 2

73.740 i _ ..

**Eis/Demande**

32.560

**Vergoeding/ • Indemnité**

8.786

**Eiser / VW Dem./Déf.**

1.628 1.628

Sur aucune pièce déposée par les parties, il n'est mentionné que la défendresse agit en l'espèce en qualité d'IV, en conséquence elle doit être considérée comme étant l'OV. L'OV est responsable des actes et négligences de son employé, agissant dans l'exercice de ses fonctions. Les voyageurs ont l'obligation de vérifier les contenus respectifs du bon de commande, de la confirmation écrite de la réservation et des documents de voyage avant l'exécution du contrat. Cette obligation est Ie corollaire implicite de celle imposée a l'OV de rédiger un bon de commande et un contrat de voyage qui comprennent des mentions précises et nombreuses de nature a informer au mieux les voyageurs.

950717

**rondreis (circuit) / informatieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert /** **Kat./Cat. 1 3 4 6 8**

**Reissom/Prix**

114.360

**Eis/Demande**

13.470

**Vergoeding/ Indemnité**

13.470 **Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000

Eisers verwijten verweerster ernstige tekortkomingen in de uitoefening van haar bemiddelings- raadgevings- en informatieplicht. Aldus werden zij niet geïnformeerd omtrent het niet in de prijs begrepen zijn van bepaalde bezoeken. Andere bezoeken werden afgelast. Er diende betaald te worden voor als gratis aangekondigde bezoeken. De micro en de airco in de bus werkten niet. De duur van sommige bezoeken werd ingekort. Voor de terugvlucht om 21u30 dienden zij reeds om 13u30 in de luchthaven aanwezig te zijn. Zij dienden een taxi te nemen en te betalen voor de voorziene transfert naar de vlieghaven. De fooien voor de chauffeurs waren als inbegrepen in de prijs aangekondigd terwijl zij ter plaatse dan toch 7 en 14 $ kostten.
Na de reis stelde de RB een terugbetaling van de RO ten bedrage van 3.000 BEF voor als een waardebon, terwijl zij een directe terugbetaling van 6.360 BF niet doorspeelde. Tenslotte bleek dat zij bij de prijsberekening 450 BEF teveel aanrekende.
De eisers vorderden een vergoeding van ongeveer 69.200 BEF.
De eis werd gegrond verklaard doch de vergoeding werd vastgesteld op 19.327 BEF. Verweerster kreeg de kosten ten hare laste.

**bruit / nuisances sonores / brochure (Information) / preuve par video**

**Reissom/Prix** f Kat./Cat

130.570 i 14i

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

8.950

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.000

Les voyageurs rapportent a suffisance de droit la preuve par une cassette video sonorisée du bruit affectant l'hôtel décrit dans la brochure comme un oasis de calme; il en résulte que la brochure du TO ne contient pas les données pertinentes relatives a la situation de l'hébergement et de son niveau de confort alors que les informations qu'elle contient engagent Ie dit TO

**faciliteiten / zeezicht / maaltiid(en) / hvgïene / sport / klacht ter plaatse / aanbod / zwembadf**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat. l** L

56.050

**Eis/Demande**

35.580

**Vergoeding/ i Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

2.372 1.186

Eisers boekten bij verweerster een vliegreis Brussel-Turkije(Izmir)-Brussel (heenreis op l augustus en terugreis op 13 augustus 1995)
voor twee volwassenen met verblijf in half pension te Kusadasi voor een totale prijs van 56.050 BEF.
Bij hun aankomst op l augustus stelden eisers vast dat hun hotelkamer geen zeezicht heeft zoals gezegd. Waarop zij hierover onmiddelijk een ongenoegen lieten blijken bij de receptie. Er was een gebrek aan versheid en variatie van het ontbijt, gebrek aan hygiëne in het restaurant en het zwembad was buiten gebruik. De in de brochure beschreven sportfaciliteiten waren onbruikbaar of tegen betaling.
De eisers eiste een schadevergoeding van 35.580 BEF.

**| hotel (kwaliteit) / hygiëne / maaltijden / wijzigingskosten / aanbod / overdreven eis j Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
60.910
**Eis/Demande**
24.400
**Vergoeding/ Indemnité**
7.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
2.000 2.000

4

Het betreft een reis met verblijf in Rhodos. Prijs : 60.910 BEF voor twee personen.
Eisers waren uiterst ontevreden over de hotelaccommodaties. Schimmel op de kamermuren, slechte en soms kapotteuitrusting, slecht voedsel e.d.m.
Zij kregen een nieuw hotel maar moesten 7.920 BEF opleggen. Eisers beweren voorbehoud te hebben gemaakt voor het supplement. Zij vorderden een vergoeding van 24.400 BEF. Zij kregen een aanbod van 3.000 BEF onder de vorm van reischeque. Hun vordering werd slechts gedeeltelijk bewezen verklaard (het maken van voorbehoud voor het te betalen supplement werd afgewezen). Zij bekwamen een vergoeding van 7.000 BEF. De procedurekosten werden bij helften omgeslagen vermits de eis grotelijks overdreven

**vluchtvertraging** **Kat./Cat**

**Reissom/Prix**
140.620
**Eis/Demande**
59.546
**Vergoeding/ Indemnité**
i 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
2.977 2.977

Eiser boekte bij verweerster een vliegreis Brussel-Delhi-Brussel (heenreis op 8 juli en terugreis op 22 juli 1 995) voor drie volwassenen gevolgd door een Noord India / Rajasthan in vol pension voor de prijs van 140.620 BEF.
Eisers beklagen zich erover dat het volledige reisschema overhoop werd gehaald door vluchtproblemen bij het vertrek. Zij werden met de bus naar Frankfurt gebracht waar zij dienden te overnachten zodat zij maar op 9 juli konden afreizen.
Toen zij in Delhi aankwamen moesten zij noch naar Udaipur maar deze vlucht was afgelast zodat zij met een alternatieve vlucht naar Ahmadabad moesten wat op 300 km afstand van Udaipur ligt.
Verweerster onderlijnt dat reizen naar een Oosters land van de reiziger een aanpassingsvermogen vergt.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 59.546 BEF.

**| excursions Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
54.580
**Eis/Demande**
14.478
**Vergoeding/ Indemnité**
O
Eiser/VW **Dem./Déf.**
3.000

5

Plainte quant au déroulement d'une excursion réservée sur place. Theses de l'OV et des voyageurs radicalement opposées en fait. Absence de preuve des plaintes et de preuve des griefs et des frais prétendüment exposés.

**appartement / brochure (informatie)**

**Reissom/Prix**
55.760
**Eis/Demande**
18.018
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

j Kat./Cat.
l_____ 4

Eiseres boekte een appartement dat volgens de beschrijving in de brochure 3 slaapkamers moest bevatten doch werd ondergebracht in appartement met 2 slaapkamers. Tekortkoming van RO of diens subcontractant in zijn verbintenissen.
Geen tekortkoming in hoofde van RB.
Schadevergoeding lastens RO ex aequo et bono bepaald op 15.000 BEF - Kosten lastens RO.

**airco / brochure (information) / services (logement) / demande exagérée / offre** **"KaÜCaf.**

**Reissom/Prix**
78.120
**Eis/Demande**
•20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
14.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

l 4

Le College Arbitral estime que quand la brochure mentionne "air conditionné", cela implique qu'il doit être efficace. Les autres aspects de la plainte concernent des services annonces dans la brochure et non offerts. Le college estime toutefois Ie montant reclame exagéré mais l'offre commerciale insuffisante.

O 3.000 i

**sluiting / alternatief / hotel (kwaliteit) / wijziging hotel / faciliteiten / animatie** **Kat./Cat.** 4!

**Reissom/Prix** 50.210
**Eis/Demande** 50.210
**Vergoeding/ Indemnité** 8.736
**Eiser /VW Dem./Déf.** 10 1.000

Betrokkenen boekten Hdaags verblijf (2-16 mei) op Formentera in een clubhotel. Op 25 april faxt verweerster dat het hotel gesloten is
en biedt een alternatief aan.
Eisers aanvaarden het alternatief maar hebben diverse klachten: minder kwalitatief hotel voor eerste nacht op Ibiza, overtocht per vrachtschip, onfris verblijf, gebrek aan beloofde faciliteiten, animatie en uitrusting, onvriendelijk personeel.
Eis: terugbetaling van de volledige reissom. Verweerster biedt 5.000 BEF aan.
Oordeel: eisers hebben gehandeld zoals van hen kon worden verwacht. Hun klachten zijn gedeeltelijk gegrond (niet: verblijf Ibiza, overtocht en houding personeel) en worden niet echt tegengesproken.
Toekenning van l/3e verblijfskosten (8.736 BEF)
Kosten: 4/5e voor eisers en l/5e voor verweerster.

**assurance / annulation / information (devoir d'IV)** **Kat./Cat.** 157

**Reissom/Prix** 36.600
**Eis/Demande** 22.900
**Vergoeding/ Indemnité** 21.900 Eiser / **VW**
**Dem./Déf.** 3.000J

Assurance annulation, défaut d'information de l'IV (et maquillage du doublé du bon de commande).
Contravention a l'article 22 de la loi.
Indemnisation: remboursement du circuit non effectué.

**annulatie**

**Reissom/Prix** 98.880
**Eis/Demande** 57.320
**Vergoeding/ Indemnité** 57.320 **Eiser** / VW
**Dem./Déf.** 5.732

**KaÜCat.** 71

Ten gevolge van de annulatie van de reis door de eiser had de eiser recht op de terugbetaling van de betaalde reissom, na aftrek van de annulatiekosten en dossierkosten. De RO heeft 57.320 BEF terugbetaald aan de RB (verweester), die naliet het geld aan de eiser terug te geven. Het arbitraal college veroordeelt verweester om aan eisers te betalen 57.320 BEF, alsook de kosten.

**facilités / hygiëne / situation (logement) / travaux a proximité hotel / tout compris** **Kat./Cat.** 148J

**Reissom/Prix** 100.980
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 2.500

Formule All inclusive non respectée en ce qui concerne vinS et parasols. Chambre non conforme a la réservation mais changement immédiat; hygiëne. Débouté en ce qui concerne les plaintes è l'égard de travaux extérieurs au club réserve et a la durée du trajet chambre/plage, non précisée au catalogue. Plainte en ce qui concerne la chambre occupee du 2e jour de vacances jusqu'a la fin, déposée 3 jours avant la fin, donc tardive.

**langue / accompagnateur / guide**

**Reissom/Prix** 56.362
**Eis/Demande** 6.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 68

La convention d'arbitrage He Ie College de telle sorte qu'il n'est saisi que des griefs qui y sont mentionnés par les demandeurs dans la rubrique ad hoc. Les voyageurs, francophones, n'ont pas subi de dommages par Ie fait que Ie guide s'exprimait en néerlandais dés lors i que l'accompagnatrice du voyage a personnellement traduit en franfais toutes les explications du dit guide.

**l annulation / prescription** KaUCat. 7

**Reissom/Prix** 57.980 **Eis/Demande** 57.980 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Annulation Ie jour du départ. Demande de remboursement. Demande prescrite.

950770 **schadebeperkingsplicht / halsstarrige houding / overdreven eis / programma (uitvoering) f Kat./Cat. | L_____.**

**Reissom/Prix** 40.000 **Eis/Demande** 10.000 **Vergoeding/ Indemnité** 600 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000 .0)

De RO die een gedeelte van het overeengekomen vervoer niet uitvoert, brengt zijn aansprakelijkheid in het gedrang. De reiziger is gehouden tot een schadebeperkingsplicht, d.w.z. dat hij alle redelijke maatregelen dient te nemen om de schade te beperken, op straffe waarvan hij geen aanspraak meer kan maken op integrale schadeloosstelling. Een partij die zich op een bijzonder agressieve manier en met een exorbitante vordering tot haar wederpartij richt, waardoor elke mogelijkheid van een regeling in der minne onmogelijk wordt gemaakt, noopt tot het voeren van een geding. Wanneer daarenboven het overgrote gedeelte van de vordering dient te worden afgewezen, dienen de aan het procederen verbonden kosten ten hare laste te blijven.

**: changement / attente!s) / fumeur / bruit / nuisances sonores / discothèque / brochure (information) Kat./Cat. 134**

**Reissom/Prix** 91.830 **Eis/Demande** 78.430 **Vergoeding/ Indemnité** 30.800 Eiser/VW **Dem./Déf.** 1.500 6.000

Les demandeurs formulent des plaintes diverses: la destination proposée ne correspond pas du tout aux critères de choix formulés a l'IV; contrairement aux termes de la brochure, escale a Tel Aviv alors que Ie vol était annonce comme un vol direct, proximité de l'hôtel de l'aéroport d'Eilat et gêne du fait du survol et du décollage d'avions, interdiction de fumer au restaurant, bruit de la discothèque sur la plage.

**wijziging hotel / wiizigingskosten / morele schade / ligging (logies)**

**Reissom/Prix** 25.800 **Eis/Demande** 51.444 **Vergoeding/ Indemnité** 20.525 Eiser / **VW Dem./Déf.** Kat/Cat. 42

Eisers boeken een verblijf voor 6 volwassenen in het Hotel I te Londen (heenreis 29 april 1995 en terugreis op l mei 1995) met kamer en ontbijt, alsook zes travelcards, voor een totale prijs van 25.800 BEF.
Eisers worden bij hun aankomst in Londen geweigerd, vermits er betalingsproblemen zijn met verweerster. Noodgedwongen opteren ze dan voor een verblijf in het Hotel S. aan Londen Heathrow, gelegen op drie kwartier met de Metro van het centrum. Gedurende de tweede nacht verblijven de eisers in het Hotel I. doch hier moeten ze kosten van hun verblijf zelf dragen.
Verweerster spreekt van een misverstand in hoofde van het Hotel en zal de betaalde reissom integraal terugstorten.
Eiser neemt geen genoegen met deze terugbetaling van deze reissom en vraagt een bijkomende schadevergoeding voor de gemaakte kosten.

**annulatie / ziekte / verzekering / informatieplicht RB** Kat/Cat. 157

**Reissom/Prix** 39.916 **Eis/Demande** 39.916 **Vergoeding/ Indemnité** 39.916 **Eiser/VW Dem./Déf.** 5.000

Eiser boekte bij eerste verweerster, de RB, een verblijf van één week op Kreta. Er werd bij vermeld dat de echtgenote van eiser ziek
was en dat het risico op annulatie reëel was. De RB zorgde voor een annulatieverzekering inclusief het contract.
De reis werd geannuleerd omdat de gezondheidstoestand van mevrouw verslechterde.
De verzekeraar wou niet tussenkomen en beriep zich op de uitsluiting van ernstige ziekte.
De RO zelf werd pas betrokken partij voor de geschillencommissie.
Eiser beroept zich op het gebrek aan informatie en eist zijn geld terug.
Oordeel: de vermeldingen in de brochure van de RO worden te summier beoordeeld. Voor het overige deed deze wat in de gegeven omstandigheden van hem gevraagd kon worden. Hij wordt principieel veroordeeld tot één frank. De RB schoot wél tekort aan zijn informatieplicht en wordt veroordeeld tot integrale terugbetaling aan eiser, evenals tot de kosten.

**signalé / avant départ / alternative / autocar / situation (logement)**

**Kat./Cat.**
**34**

**Reissom/Prix**
277.610
Eis/Demande
163.000
**Vergoeding/ Indemnité**
13.500 Eiser / VW
Dem./Déf.
O 7.500

La veille du départ, un groupe est informé que l'hôtel confirmé au centre de Londres n'est pas disponible. Comme alternative un hotel de même categorie est offert è l'extérieur de Londres plus un car mis gratuitement a la disposition du groupe pour la durée du séjour.

**950794**

**verwachting(en) / brochure (-informatie) / categorie (logies) / hygiëne / bewijs met foto's / bewijs met video**

**Reissom/Prix**
101.400
Eis/Demande
88.600
**Vergoeding/ Indemnité**
0
**Eiser / VW Dem./Déf.**
7.500

De verwachtingen die de reiziger 'op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben', worden in eerste instantie gecreëerd door de beschrijving die in de brochure van de contractuele diensten wordt gegeven. Indien de brochure vermeldt dat men voorafgaand aan de luxe safari in hotel Jacaranda te Nairobi zal verblijven, zonder enige verdere specificatie, gaat de reiziger er ten onrechte vanuit dat dit hotel tot de categorie 'luxe' zal behoren.
Indien de reiziger zelf opteert voor een verlenging op een eiland dat niet tot het normaaal brochureaanbod van de RO behoort, mag deze laatste eran uitgaan dat de reiziger geen bijkomende informatie heeft opgevraagd.
Artikel 17 van de reiswet impliceert dat zelfs als de RO alle contractuele bepaalde prestaties heeft geleverd, hij toch nog aansprakelijk gesteld kan worden omdat de uitvoering van het contract niet beantwordde aan de redelijke verwachtingen van de reiziger. Krachtens artikel 1315 B.W. moet de reiziger bewijzen dat de RO naliet haar contractuele verbintenissen uit te voeren. In casu blijkt uit de video en de foto's niet dat het hotel onhygiënisch was.

**| wijziging soort logies / schadebeperkingsplicht / overdreven eis**

**Kat./Cat.**
4

**Reissom/Prix**
39.200
**Eis/Demande**
19.000
**Vergoeding/ Indemnité**
2.720
**Eiser / VW Dem./Déf.**
1.500 1.500

Eiser boekte en betaalde een appartement doch werd gelogeerd in een studio.
Tekortkoming van RO of diens subcontractant in zijn verbintenissen.
Eiser weigerde aanbod om ter plaatse alsnog te verhuizen naar appartement.
Beperkte schadevergoeding. Kosten gedeeld wegens overtrokken eis en passend voorstel van RO.

**prijsvergelijking**

**Reissom/Prix**
92.148
Eis/Demande
13.082
**Vergoeding/ Indemnité**

Kat./Cat.
9

Eiser vraagt terugbetaling van het verschil tussen de door hem in België voor een pakketreis betaalde prijs en de ter plaatse geafficheerde prijzen.
RO heeft er zich nergens toe verbonden aan gratis dienstverlening te doen.
Vordering ongegrond - Kosten lastens eiser.

**informatieplicht RO / vluchturen**

**Kat./Cat.**

162.717
Eis/Demande
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
1
**Eiser / VW Dem./Déf.**
3.000

Op de RO weegt ex art.7,2° a) Reiswet de verplichting om voor de aanvang van de reis en ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, de dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen van de vluchten te vermelden. Het niet nakomen van deze verplichting brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang.

**surréservation / compétence / faillite / alternative**

**l Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

; 99.940 l _____ 2J5J

**Eis/Demande**

49.600

**Vergoeding/ Indemnité**

40.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

4.960]

Le College constate qu'il n'est pas competent pour connattre de la plainte contre la première défenderesse, en liquidation, qui n'a pas souscrit aux conditions de la Commission des Litiges Voyages. Il estime que la deuxième défenderesse est seule responsable de l'overbooking et que l'alternative proposée n'est pas équivalente.

**roker / morele schade / niet gemeld / tegenvordering**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

39.800 L ___ I[39] i

**Eis/Demande**

54.200

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser /VW Dem./Déf.**

Betrokkene boekte een week verblijf op Tenerife van 24/11 tot 30/11/1994.
Tijdens zowel de heenvlucht als de terugvlucht gold een rookverbod.
Eiser is een verstokt roker en vorderde de gehele reissom (39.200 BEF) + 15.000 BEF. morele schadevergoeding terug. Zijn hoofdargument was dat hem niet werd gesignaleerd dat er niet kon gerookt worden.
De RB en RO zijn inzake. De RB roept de verjaring in. Samen concluderen verweerders tot afwijzing van de eis, omdat geen rechtmatig belang werd gekrengd, er geen recht op roken bestaat, zij hun contractuele verbintenissen uitvoerden en eiser naliet zijn eis tot roken op voorhand door te geven.
Oordeel: de verjaring werd op één dag na niet bereikt. Het arbitraal college sluit zich aan bij de argumentatie van verweerders, en wijst de vordering af.
De RB formuleerde een tegeneis wegens tergend en roekeloos geding: deze tegeneis wodt toegekend (15.000 BEF).

**hygiëne / netheid / sanitair / TV / radio / vervroegde terugkeer / klacht ter plaatse**

**Reissom/Prix** **Kat/Cat.**

19.625 4i

**Eis/Demande**

15.700

**Vergoeding/ Indemnité**

k

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000

Eisers boeken bij verweerster een reis voor twee volwassenen en een kind in Hotel te Veulette-sur-Mer (heenreis 17 juli en terugreis 22 juli 1995) in half pension, voor een toale prijs van 19.625 BEF.
Eisers stellen bij hun aankomst vast dat dit hotel niet aan hun verwachtingen beantwoordt : de kamers zijn stofferig, het beddegoed ongewassen, er is schimmel in de kamer, de douche is onhygiënisch, TV en radio functioneren niet.
Eisers keerden om deze redenen op 18 juli 1995 terug naar huis na hun ongenoegen over de hen aangeboden accomodatie aan verweerster te hebben overgemaakt.
Eisers vragen een terugbetaling van de niet-genoten overnachtingen en maaltijden voor een bedrag van 15.700 BEF.

950836 | **surréservation / situation (logement) / enfants** **j~ Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 4J

278.880

**Eis/Demande**

124.271

**Vergoeding/ Indemnité**

55.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

3.750 3.750

Suite a un overbooking les voyageurs avec leurs cinq enfants étaient loges dans un hotel a l km de la plage au lieu de l'hötel sur la plage réserve. Manque aux obligations de la part de l'OV. Dédommagement ex aequo et bono.

950839 **vol: changement / transfert / airco**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

89.500 34

**Eis/Demande**

21.200

**Vergoeding/ Indemnité**

21.200
Eiser/VW
5Dem./Déf.

|0 3.000

Inexécution partielle du contrat: Ie vol a en effet été modifié et il n'y avait pas de transfert a l'aéroport. Par ailleurs, il n'y avait pas de climatisation dans la chambre (2 semaines).

**ligging (logies) / wensten) / ongeval**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

**84.000** ^ 4;

**Eis/Dcmande** Eiser boekt bij verweerster een vliegreis voor twee volwassenen en twee kinderen naar Mallorca (Spanje) (heenreis l augustus en terugreis 10 augustus 1995) met verblijf in half pension vooreen totale prijs van 84.000 BEF.

30.000 Eisers dringen er bij hun boeking op aan dat het hotel zo laag mogelijk zou liggen.

**Vergoeding/ Indemnité** Eisers stellen daarintegen bij hun aankomst vast dat hun bungalow die ze ter beschkking kregen tegen een steile berghelling lag op zo een 500 meter van het hotel.

8.000 De eerste eiser verwonde zich op 3 augustus aan een afgebroken tegel in het zwembad waarbij hij een ernstige snijwonde opliep aan zijn rechtervoet.

**Eiser / VW Dem./Déf.** De hoteldirectie was hierna nog altijd niet bereid om eisers een beter gelegen accomodatie aan te bieden.

O 3.000

**cruise / faciliteiten / dienstverlening (logies) / maaltijd(en) ƒ transfert / taal / brochure (-informatie) / aanbod** **! Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** |_ 134

**59.620** Eisers boeken bij

**Eis/Demande** verweerster een vliegreis voor twee volwassenen (de heenreis 9 september 1995 en terugreis 23 september 1995) met een cruise in vol pension met een houten zeilboot, gevolgd door een verblijf in half pension in een vijfsterrenhotel te Gümbet (Bodrum) voor een totale prijs van 59.620 BEF.

40.000 Eisers hadden klachten over de duur van de transferts van en naar de luchthaven, over de bemanning (eentalig turks), de gebrekkige veiligheid, de kwantiteit van de maaltijden en het ontbreken van beloofde faciliteiten tijdens de cruise, alsook over de non-conformiteit van de geleverde diensten in het hotel met de in de brochure gedane beloften. Verweerster is bereid een commerciële tegemoetkoming te doen van 5.400 BEF. De eisers van hun kant willen een tegem oetkoming ten belope van 40.000 BEF.

**Vergoeding/ Indemnité**

**20.000 ; Eiser/VW Dem./Déf.**

4.000

**guide / circuit/ demande exagérée.**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

**181.713** 56

**Eis/Demande** Les parties, liées par un contrat d'organisation de voyages, s'accordent sur l'existence même du dommage subi par les voyageurs du fait de l'incompétence averee du guide, mais pas sur Ie quantum du dit dommage; il échet dés lors de Ie fixer ex aequo et bono. Pour Ie surplus, il est malvenu dans Ie chef des voyageurs de demander une indemnité alors qu'ils reconnaissent eux-mêmes que c'est l'aventure qu'ils recherchaient dans Ie circuit qu'ils avaient choisi, aventure intimement liée aux aléas qu'ils y ont rencontres. La surestimation de leur dommage par les voyageurs justifie Ie partage des frais et dépens entre les parties.

120.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**55.000 Eiser / VW Dem./Déf.**

O 5.000

**vluchtvertraging / transfert** **Kat/Cat.**

3

**56.323** Eiser boekte, voortgaand op de verstrekte informatie, een rechtstreekse heen- en terugvlucht Brussel-Curasao-Brussel.

**Eis/Demande** De terugreis duurde met verschillende tussenlandingen 24 uur i.p.v. 13 uur en ging naar Amsterdam.

Eiser moest op eigen kosten van Amsterdam naar Brussel terug.

24.330 Tekortkoming van RO in zijn verbintenissen. Schadevergoeding ex aequo et bono 10.000 BEF.

**Vergoeding/ Indemnité** RO liet alle briefwisseling onbeantwoord en deed geen enkel voorstel.

Kosten lastens RO.

**10.000 Eiser / VW Dem./Déf.**

o 3.000]

**950853** **renovatie / werken aan hotel / zwembad / overmacht / alternatieven** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** i _____11

**284.380 i** Renovatiewerken aan een zwembad maken geen overmacht uit in hoofde van hotelier en dus ook niet in hoofde van de RO. Nu het zwembad een prominente plaats inneemt in de door eisers gekozen bestemming en accomodatie, impliceren werkzaamheden aan het zwembad dat een belangrijk deel van de diensten waarop het tussen partijen tot stand gekomen reiscontract betrekking had niet meer kon worden uitgevoerd. Op de RO weegt ex. art. 15 W. 16 februari 1994 de verplichting alle nodige maatregelen te treffen om de reizigers passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis, hetgeen o.m. het zoeken naar alternatieve accommodaties betreft. Daarenboven moet de RO de reizigers schadeloos stellen voor het verschil tussen de voorgenomen en daadwerkelijk verleende diensten. Bij gebreke aan concrete en exacte maatstaven ter begroting van deze schade, moet deze ex aequo et bono begroot worden.

**Eis/Demande**

J59.515

**Vergoeding/ Indemnité**

**36.000 Eiser / VW Dem./Déf.**

io 5.951

**l vol: retard / bagages** **Kat./Cat.** 3

**Reissom/Prix** 58.060

**Eis/Demande** 30.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

L'IV n'est pas responsable du retard du vol et du retard dans l'acheminement des bagages.

**| wensten) / faciliteiten / appartement / alternatief/ aanbod / kinderen / wijziging soort logies** **Kat./Cat.** 24

**Reissom/Prix** '60.320

Eis/Demande j 40.000

**Vergoeding/ Indemnité** 25.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 13.750 3.750

Eisers boeken bij verweerster een vliegreis voor twee volwassenen en een baby naar Ibiza (Spanje) (heenreis 30 juli en terugreis 10 augustus 1995) met verblijf in half pension in een Club te San Antonio voor een totale prijs van 60.320 BEF. De bestelbon vermeldt expliciet dat de bestelling betrekking heeft op een tweepersoonsappartement. De aanwezigheid van een apart kamertje was doorslaggevend bij de keuze van hun vakantiebesteming aangezien ze vergezeld waren van hun 19 maanden oude dochtertje.
De eisers stellen echter vast bij hun aankomst in de Club dat zij geen appartement ter beschikking kregen, doch een kleine tweepersoonskamer. Eisers werden overgeplaatst naar een ander hotel waar ze wel een appartement kregen met aparte slaapkamer maar hier ontbraken dan allerlei faciliteiten.
Verweerster biedt een commerciële tegemoetkoming aan in de vorm van een reiscadeaubon van 10.000 BEF.
Eisers vragen een schadevergoeding van 40.000 BEF.

**priissupplement / verwachting(en) / informatieplicht RO / vertegenwoordiger**

**Reissom/Prix** 302.205

**Eis/Demande** 30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** 191

De RO heeft door de reservatie van theatertickets aan de reizigers voor te stellen en te aanvaarden zonder hen te wijzen op het gegeven dat de tickets geruime tijd op voorhand dienen besteld te worden bij één van de erkende agentschappen die aan ticketverkoop doen, hetgeen (aanzienlijke) commissies met zich meebrengt (zowel ten gunste van dit agentschap, als ten gunste van de plaatselijke vertegenwoordiger van de RO en tenslotte de RO zelf) waardoor tussen de prijs van het ticket en de werkelijk door de reizigers betaalde prijs een groot verschil ontstaat, de reizigers enigzins misleid. Derhalve kon de uitvoering van dit aspect van het contract niet meer overeenstemmen met de verwachtingen die de reizigers op grond van het afgesloten contract tot reisorganisatie redelijkerswijs mochten hebben. De RO is gehouden tot vergoeding van de door de reiziger geleden schade, welke schade evenwel niet overeenstemt met het verschil in de tussen de reizigers aan de RO voor de theatertickets betaalde prijs en de (tegen)waarde van het door hen ontvangen ticket, nu het evident is dat de door RO en de door haar aangezochte personen verstrekte diensten dienen gehonoreerd te worden.

**vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide**

**Reissom/Prix** 98.000

**! Eis/Demande** 38.892

**Vergoeding/ Indemnité** 28.794

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat/Cat.** j 3 5 6

Non exécution du programme de voyage, suite a l'annulation des vols. Accompagnateurs et guides ne connaissant ni la langue fran9aise ni les sites visites. Manque aux obligations de la part de l'organisateur. Dédommagement ex aequo et bono.

**categorie (logies) / maaltiid(en)**

**Reissom/Prix** 151.000

**Eis/Demande** 10.000

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

O 3.000

**Kat./Cat.** 4

Eiser boekte een rondreis in Italië en klaagt aan dat niet alle hotels ****hotels waren en dat de maaltijden niet van ****kwaliteit waren.
Daags voor de zitting aanvaardt verweerster de vordering en eiser.
De vordering komt volledig gegrond voor. Wegens de laattijdige aanvaarding door verweerster: klachtgeld lastens verweerster.

**vol: changement / programme (réalisation) *f* langue / excursions / accompagnateur / guide** [ **Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** [ 356

195.980

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

28.794 Eiser / **VW**

**Dem./Déf.**

O 4.000:

Non exécution du programme de voyage, suite a l'annulation des vols. Accompagnateurs et guides ne connaissant ni la langue fran9aise ni les sites visites. Manque aux obligations de la part de l'organisateur. Dédommagement ex aequo et bono.

**brochure (-informatie) / misleidende reclame**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.;**

120.658 l j

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 Eiser / **VW**

**Dem./Déf.**

2.000 2.000

Vermeldingen in de brochure en in andere vormen van publiciteit, uitgaande van RO en RB, dit zowel i.v.m. de beschrijving van diensten die worden aangeboden als i.v.m. de prijs en alle andere voorwaarden die op het contract dat zou kunnen volgen (en ook achteraf effectief, na totstandkoming van het contract, van toepassing zijn), mogen niet misleidend zijn, d.w.z. waarachtig zijn. Deze gegevens binden de RO. Bij niet respect ervan brengt de RO zijn aansprakelijkheid in het gedrang.

**rondreis / bagage / hotel (kwaliteit) / maaltijden**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

159.100 34

**Eis/Demande** –

53.000

**Vergoeding/ Indemnité**

0

Eisers boekten een week rondreis en een week strandvakantie in Sri Lanka. Na hun terugkeer formuleren zij klachten: enerzijds m.b.t. beschadiging van hun reiskoffers, anderzijds over een aantal ongemakken (geen airco op de bus, bruin water in de douche, enz...) en lage kwaliteit van hotels en maaltijden.
Zij vorderen forfaitair 53.000 BEF.
Oordeel: het aanbod van verweerster terzake is redelijk. Afwijzing van de eis en de veroordeling van eisers tot de kosten.

**changement hotel / facilités / donimage moral *f* demande exagérée**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

252.560 !_____ 48

**Eis/Demande**

46.818

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser** / **VW**

**Dem./Déf.**

2.350 2.350

Le 7e jour un autre hotel est proposé, six jours avant Ie départ. Il s'agit d'un hotel de categorie B. Toutes les prestations commandées ne sont pas offertes. La compagnie aérienne rembourse aux demandeurs une somme de 4.000 BEF. La défenderesse ne conteste pas les problèmes et offre 4.260 BEF. Ce montant est accepté mais une réclamation complémentaire portant essentiellement sur des dommages moraux est introduite. Le college estime la demande exagérée et alloue 10.000 BEF.

950886 **brochure (Information) / publicité trompeuse / animation *l* enfants** **Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** ___

111.080 _____

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

30.000

Eiser/VW

**Dem./Déf.**

O 3.000

Malgré les mentions dans la brochure et une réservation fort tot dans la saison il n' y pas d'animations, ni de miniclub a l'hôtel réserve. Suite a une plainte sur place, il est proposé aux demandeurs de participer au animations et au mini-club d'un autre hotel situé a une dizaine de kilomètres de l'hôtel oü séjoument les demandeurs et leurs petits enfants. Cette proposition ne leur est pas acceptable étant donné les problèmes de transports.

**annulatie / schadebeperkingsplicht *l* verzekering / ziekte**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
84.260
**Eis/Demande**
[41.835
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
4.183 ____ 0

Betrokkenen boekten op 14 februari 1995 een reis naar Turkije, met vertrek op 7 mei 1995.
Op 4 mei vragen eisers de annulatie van de reis omwille van de gezondheidstoestand van de moeder van eenvan hen. Op dat ogenblik bedragen de annulatiekosten 100%.
In het reiscontract is een annulatieverzekering inbegrepen. De verzekeraar oordeelt dat de annulatie laattijdig is gebeurd, maar is bereid om commerciële redenen 50% terug te betalen. De RO biedt bovenop een waardebon aan van 20.000 BEF.
Eis: volledige terugbetaling.
Oordeel: de eis wordt terecht ingesteld tegen de RO, gelet op het inclusief zijn van de verzekering. Uit een doktersattest uit het bundel van de eisers blijkt dat inderdaad op een vroeger tijdstip kon geannuleerd worden.
De eis wordt afgewezen op basis van het principe "plicht tot schadebeperking".
Aan de informatieplicht wordt voldaan door de RO door de vermeldingen op zijn brochure.

950895 | **hotel (kwaliteit) / netheid / hygiëne / klacht ter plaatse / bewijs met foto's / wijziging hotel**

**Reissom/Prix**
75.420
**Eis/Demande**
35.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
13.500
_____
O

**Kat./Cat.**
*4*

De reizigers, die van oordeel zijn dat de hen ter beschikking gestelde kamer vuil en onverzorgd was, bleven na hun klacht bij hun hotelier en na toelichting van deze laatste op de beweerde gebreken, gedurende de gehele door hen geboekte periode ter plaatse (al zouden ze drie dagen elders gelogeerd hebben, zonder de hotelier hierover te hebben geïnformeerd).
De voorgelegde foto's bewijzen slechts zeer minuscule gebreken in het onderhoud van de kamer.
In deze omstandigheden wordt geen tekortkoming in hoofde van de RB weerhouden en wordt de vordering van de reizigers als ongegrond afgewezen.

**vol: retard / programme (réalisation)**

**Reissom/Prix**
174.600
**Eis/Demande**
42.950 !
**Vergoeding/ Indemnité** **j**
20.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
|0 4.295

Kat./Cat.
3 5

Non-exécution du programme de voyage suite a un retard de vol. L'OV est responsable de la bonne exécution du contrat.
i Dédommagement ex aequo et bono.

950897 **l mer (vue sur) / donimage moral**

**Reissom/Prix**
100.482
**Eis/Demande**
56.000
**Vergoeding/ Indemnité**
1.041
**Eiser / VW Dem./Déf.**
2.800 2.800

Kat./Cat.
4

Pour l'absence de vue mer il est alloué 1.040 FB. Un dommagemoral d'l FB est alloué puisque l'hötelier laissait visiter la chambre pendant l'absence des demandeurs. Les autres plaintes sont rejetées car non prouvées.

**overboeking / alternatief / lawaai / klacht ter plaatse *l* aanbod**

**kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
62.860
**Eis/Demande**
35.900
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

4!

De RO heeft op het vlak van het leveren van datgene wat hij aanboodt (en a fortiori bevestigde) een resultaatsverbintenis, ook al diende de betrokken verbintenis doo r anderen (in casu een hotelier) te worden uitgevoerd. Het niet nakomen van deze verbintenis, wegens overboeking, brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang, die zich omwille van die overboeking niet kan beroepen op één van de exoneratiegronden opgenomen in art. 18 §2 .Reiswet. Louter beweren dat de aangeboden kamer lawaaierig was, zonder dat aangetoond wordt dat er ter plaatse een klacht werd geformuleerd of om een kamerwissel werd verzocht, kan de aansprakelijkheid van de RO niet in het gedrang brengen. Met de aan de reizigers aangeboden en door hen aanvaarde vergoeding voor de geledenongemakken, moet rekening gehouden worden bij de schadebegroting.

:o 3.590

## l hotel (kwaliteit) / zwembad / schadebeperkingsplicht / klacht ter plaatse / verwachting(en)

**Reissom/Prix**
**78.565**
**Eis/Demande**
67.324
**Vergoeding/ Indemnité**
**10.000 Eiser / VW Dem./Déf.**
3.366

Betrokkenen boekten een lOdaagse vliegtuigreis naar Portugal. Zij betaalden voor twee volwassenen en twee kinderen in een standaardformule: 78.565 BEF.
Er was een specifieke klacht over gasgeur in de kamer, welke niet verdween na tussenkomst van de hoteltechnicus. Verder waren er klachten over accommodatie en service: rudimentaire uitrusting kamer, uitzicht op een stortplaats, gebrekkige kamerservice, gebrekkige werking van de lift, onvoldoende afwisseling in de maaltijden en geen gebruik van de binnenzwembaden.
Els: 3/4 van de reissom (58.924 BEF + 8.500 BEF morele schadevergoeding).
Oordeel: klacht i.v.m. de gasgeur: gegrond - andere klachten: niet ter plaatse gesignaleerd - niet helemaal beperking van de schade in hoofde van eisers - te hoge verwachtingen voor een standaardformule - anderzijds was het aangebodene te mager.
Toekenning van 10.000 BEF (25% van de verblijfskosten).
Kosten: eisers: l/2e -verweerster: l/2e.

## hygiëne / logies / overdreven eis / aanbod

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**
79.290 4!
**Eis/Demande**
32.300
**Vergoeding/ Indemnité**
**11.670 Eiser / VW Dem./Déf.**
3.230

De RO die aan de reiziger een onveilige en onhygiënische accommodatie ter beschikking stelt, begaat een contractuele fout. De RB is niet aansprakelijk voor gebreken aan het verblijf die louter te wijten zijn aan gebrekkig onderhoud ter plaatse. De kosten van het geding (het klachtengeld) zijn rechtevenredig met de hoegrootheid van de eis.
Een overtrokken vordering impliceert niet noodzakelijk dat de kosten worden omgeslaan over partijen. Wanneer de RO nagelaten heeft een redelijk regelingsvoorstel te formuleren voorafgaand aan het aanhangig maken van de vordering, kan de enigzins overtrokken begroting ervan de reiziger als niet professioneel niet verweten worden.

## appartement / niet reservatie / alternatief / ligging (logies)

**Reissom/Prix** **KaOCat.**
**88.500** 2 4
**Eis/Demande**
88.500
**Vergoeding/ Indemnité**

Eisers boekten een veertiendaags verblijf in Turkije in een appartement. Bij aankomst blijkt dat de RO bij de hotelier geen appartementen kon krijgen. Er wordt een alternatief aangeboden, waarover eveneens klachten: verder afgelegen, werken aan de gang, uitgevallen airco, ondergelopen badkamer.
Verweerster erkent het probleem en biedt een terugbetaling aan van 17.100 BEF.
Eisers weigeren en vorderen de totale reissom terug.
Oordeel: verweerster is aansprakelijk voor het in gebreke blijven van de hotelier. Niet de gehele vakantie viel in het water. Toekenning van 50.000 bef. vergoeding. Verweerster wordt veroordeeld tot de kosten.

## changement hotel / hóte(sse) / dommage fdevoir de limiter Ie)

**Kat./Cat**
**Reissom/Prix**
**32.020**
**Eis/Demande**
25.000
**Vergoeding/ Indemnité**
JO
**Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

l Le demandeur, non satisfait, quitte l'hötel sans en informer l'hötesse de la défenderesse. Le college estime qu'il a rompu unilatéralement Ie contrat. Il est débouté et les frais de la procédure sont a sa charge. 24

**960009**

## maaltijd(en) / hygiëne / hotel (kwaliteit) / klacht ter plaatse

**Kat./Cat.**
**Reissom/Prix**
61.660
**Eis/Demande**
10.000
**Vergoeding/ Indemnité**
O
**Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

Eisers boekten een verblijf van drie weken in Turkije. Terplaatse en na hun terugkeer bekloegen zij zich in hoofdzaak over de slechte kwaliteit van de maaltijden: smaak- en reukloos, geen afwisseling. Eisers gingen na drie dagen volledig buitenshuis eten. Minder belangrijk waren klachten over hygiëne en onderhoud van de kamer.
Verweerster erkent de problematiek en formuleert een minnelijk voorstel in de vorm van terugbetaling, gelijk aan 15% van de verblijfskosten (5.200 BEF).
Eisers aanvaarden het aanbod niet en eisen 10.000 BEF.
Oordeel: het aanbod van verweerster terzake is redelijk. Afwijzing van de eis en veroordeling van eisers tot de kosten.

**excursions / langue / accueil / hotel (qualité) / excursions**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

58.300 45

**Eis/Demande**

19.400

**Vergoeding/ Indemnité**

5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

1.500 1.500!

L'hötel dans lequel les demandeurs ont loges était de categorie inférieure a celle de l'hótel réserve, il n'y avait pas d'accueil, et une excursion a été déplacée sans que les demandeurs n'en soient avertis.
La nationalité des autres voyageurs fait partie des aléas normaux d'un voyage international.

**brochure (information) / visa** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

129.360

**Eis/Demande**

34.214

**Vergoeding/ Indemnité**

7.410

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.420

Prix.référence a un catalogue non produit et absence de bon de commande.
Pas de preuve, pas d'indemnité.
Mauvaise organisation, défaut d'information sur les visas.
Responsabilité de l'OV.

**vluchtwijziging / vakantiedag(en) : verlies / informatieplicht RO / informatieplicht RB** **Kat./Cat.**

41.190

**Eis/Demande**

41.190

**Vergoeding/ Indemnité**

2.560

**Eiser / VW Dem./Déf.**

2.060 2.060

Betrokkenen boekten een 7daags verblijf in Turkije. Ter plaatse dienen zij te vernemen dat hun terugvlucht, oorspronkelijk gepland om 20u45, met 14u werd vervroegd naar 6u50.
Zij oordelen dat hierdoor een substantieel van hun vakantie is verloren gegaan, en ze vorderen de volledige reissom terug.
Verweerster stelt dat zij de RO tijdig op de hoogte bracht, en dat zij aan al haar verplichtingen heeft voldaan. Zij kan niet verantwoordelijk zijn voor gewijzigde vluchturen.
Oordeel: Het stuk dat verweerster voorlegt m.b.t. het verwittigen van de RB is niet bewijskrachtig genoeg. De RB immers betwist tijdig op de hoogte te zijn gebracht.
Hierdoor is niet voldaan aan art. 13 van de wet.
Verweerster wordt veroordeeld tot het terugbetalen van de verblijfskosten voor één dag.
De kosten worden tussen partijen verdeeld, ieder voor de helft.

**opmerkingen (op reisdok.) / wensten) / vervroegde terugkeer** **f Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** **| 47j**

57.500

**Eis/Demande**

102.973

**Vergoeding/ Indemnité**

Betrokkenen boekten bij verweerster via een RB een veertiendaags verblijf in Bretagne. Op de bestelbon formuleerden zij de eis: 'Geen vast tapijt - anders annuleren'. Bij hun aankomst bleek de vakantiewoning vast tapijt te bevatten. Ter plaatse kon geen oplossing worden gevonden. Eisers bleven één nacht in een hotel en keerden naar huis terug. Eis: 102.973 BEF, nl. reissom + de gemaakte kosten.
Oordeel: de door eisers gestelde eis 'geen vast tapijt' moet gezien worden als een ontbindende voorwaarde in de zin van art. 1168 e.v. B.W.
De fout werd begaan door de RB, die naar de RO toe niet benadrukte dat het hier ging om een ontbindende voorwaarde.
De RO beschouwde het als een speciale wens van de reiziger, over de uitvoering waarvan nochtans geen garantie kon gegeven worden.
De vordering is ongegrond in hoofde van de RO. De RB is niet inzake. Kosten ten laste van de eisers.

**circuit / langue / excursions / prix : supplément**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

250.800 56

Eis/Demande

100.320

**Vergoeding/ Indemnité**

20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 3.750

Diverses plaintes concernant un circuit en Chine. L'absence d'une visite et Ie manque de guides francophones sont avérées. D'autres plaintes sont subjectives et non prouvées. En ce qui concerne les visites organisées sur place et non prévues dans Ie programme, Ie College estime que les demandeurs ayant déja voyage en Chine, ne pouvaient ignorer qu'elles seraient payables en supplément.

**surréservation / alternative / enfants**

**Reissom/Prix** KatVCat.
144.060 24
**Eis/Demande**
62.715
**Vergoeding/ Indemnité**

Overbooking. Alternative déclarée non supérieure ou équivalente tenant compte de la situation familiale (dame enceinte et enfants en bas age: problèmes de déplacements). Proposition tardive par l'OV.

**vergissing (materieel....)**

**Reissom/Prix** Kat./Cat.
i 46.830
**Eis/Demande**
31.750
**Vergoeding/ Indemnité**
0
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

Het missen van een aansluiting bij de ov erstap tijdens een vliegtuigreis (te wijten aan het gegeven dat de reizigers de transit-zone hadden verlaten en naderhand terug hebben aangeschoven in de vertrekhall) waardoor de reizigers onmiskenbaar schade hebben geleden leidt niet automatisch tot de aansprakelijkheid van RB of RO. Er wordt door de eisers niet aangetoond dat één van beide voormelde personen tekort geschoten zijn aan de, uit hoofde van de door hen aangegane verbintenissen, op hen wegende verplichtingen.

**overboeking / scahdebeperkingsplicht *f* aanbod**

**Reissom/Prix** KatVCat.
95.200 4
**Eis/Demande**
60.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
6.000

De RO heeft op het vlak van het leveren van datgene wat hij aanboodt (en a fortiori bevestigde) een resultaatsverbintenis, ook al diende de betrokken verbintenis door anderen (in casu een hotelier) te worden uitgevoerd. Het niet nakomen van deze verbintenis, wegens overboeking, brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang, die zich omwille van die overboeking niet kan beroepen op één van de exoneratiegronden opgenomen in art. 18 §2, Reiswet. De reiziger, die nadat het probleem van de overboeking werd opgelost, zonder gegronde reden de eerder door hem geboekte accomodatie weigert te betrekken, komt niet tegemoet aan de op hem wegende verplichting zijn schade te beperken. De kosten van het geding blijven lastens de eiser, nu het geding had kunnen vermeden worden door het aanvaarden van het tijdig geformuleerde, billijke regelingsvoorstel vanwege de RO.

**verwachting(en) / brochure (-informatie) *l* club / soort: water- / wijziging hotel**

**Reissom/Prix** Kat./Cat.
31.250 l 4
**Eis/Demande**
25.005
**Vergoeding/ Indemnité**
4.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
i 1.500 1.500

De verwachtingen die de reiziger 'op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben ', worden in eerste instantie gecreëerd door de beschrijving die in de brochure van de contractuele diensten wordt gegeven.
Indien de brochure benadrukt dat er in een Club gratis windsurfmogelijkheden zijn, is de eiser gerechtigd een redelijk windsurfaanbod te verwachten. Twee windsurfplanken, in slechte staat, voldoen niet.
Wanneer de reiziger ter plaatse op eigen initiatief en kosten omboekt naar een ander hotel, komt er een nieuwe overeenkomst tot reisorganisatie tot stand en moeten de verbintenissen van de RO beoordeeld worden in functie van deze nieuwe overeenkomst. De eiser kan geen vergoeding vorderen voor het feit dat in het tweede hotel de windsurfmogelijkheden niet gratis waren.

**offre / vacances (perte de jours de -1**

**Reissom/Prix** Kat./Cat.
70.998 49j
**Eis/Demande**
45.000
**Vergoeding/ i Indemnité**
23.000 **Eiser** /
**VW**
**Dem./Déf.**
4.500

La proposition formulée par l' OV dans sons courrier adressé aux voyageurs était en elle -même satisfaisante parce qu'elle était de nature a indemniser ceux -ci équitablement de la perte de jouissance du voyage (ou préjudice d'agrément), mais la réduction sur un prochain voyage ne peut être imposée aux voyageurs par l' OV

**overboeking / overdreven eis / aanbod**

**Reissom/Prix**

51.960

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

1.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

De RO heeft op het vlak van het leveren van datgene wat hij aanboodt (en a fortiori bevestigde) een resultaatsverbintenis, ook al diende de betrokken verbintenis door anderen (in casu een hotelier) te worden uitgevoerd. Het niet nakomen van deze verbintenis, wegens overboeking, brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang, die zich omwille van die overboeking niet kan beroepen op één van de exoneratiegronden opgenomen in art. 18 §2, Reiswet. Het enigzins overtrokken karakter van de vordering is geen reden tot ontslag van de gedingkosten, nu het door de RO in deze zaak gedane regelingsvoorstel absoluut ontoereikend was zodat de reizigers enkel via het optreden in rechte hun aanspraken passend konden beantwoord zien en zij hiervoor enkel het absolute minimum aan klachtengeld hebben uitgezet.

O 3.000

**l brochure (information) / categorie (logement)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

127.170

**Eis/Demande**

35.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Les informations de la brochure prêtent a confusion.
Les services du complexe ne sont pas conformes a la categorie 4 étoiles.

!o 3.500

960073 **| remarque (sur doe. Voyage) / signalé / avant départ / changement programme** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

i 75.000

**Eis/Demande**

20.000

**Vergoeding/ Indemnité**

20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

15

Dn errata et une information communiquée lors de la délivrance des documents de voyage ne permettent pas aux voyageurs d'apprécier en connaissance de cause l'effet de ce changement.

3.000

**brochure (information) / hotel (qualité) / plainte sur place** **kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

161.404

**Eis/Demande**

45.986

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

148

Qualité de l'hötel: non conformité au catalog ue.
Griefs établis mais pas de plainte sur place.
Indemnité accordée mais réduite car l'absence de plainte sur place n'a pas permis de réduire les dommages.

10 4.600

960083 **| airco / facilités / piscine** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

36.950

**Eis/Demande**

40.350

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

4

Hotel - Absence d'air conditionné en contradiction avec Ie catalogue et la facture.
Transats en nombre insuffisants pres des piscines ou déteriorés. Deux piscines en fonction sur quatre.

2.018 2.018

**960089** **l schadebeperkingsplicht / naarstig** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
43.860
**Eis/Demande**
35.088
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
3.509

De termijn van één maand om klacht in te dienen is niet voorgeschreven op straffe van verval, maar kadert in de schadebeperkingsplicht
van de reiziger.
Ook een arbitrale procedure is een rechtsstrijd met eigen regelen en kenmerken - waaronder de (o.m.) in het B.W. gereglementeerde bewijsvoering - die soms verhinderen dat een onderzoek zou worden ingesteld naar de feiten die de verhouding tussen partijen daadwerkelijk beheersen, of dat dit onderzoek zo bevredigend zou verlopen dat het Arbitraal College een volledige kennis van de feiten vermeld, terwijl het gebrek aan informatie niet kan verweten worden, komt de aansprakelijkheid van de RB en/of RO niet in het gedrang.

**960093** **informatieplicht RB / faciliteiten / autocar / wi jziging hotel**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**
20.970 l 34
**Eis/Demande**
31.222
**Vergoeding/ Indemnité**
7.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**
j 1.600 1.600

De RB die nalaat twee bejaarde dames, waarvan één zich met een wandelstok voortbeweegt, correct te informeren over de ongemakken verbonden aan een reis met een slaapbus én die hen ten onrechte voorhoudt dat zij in een skioord met tal van ontspanningsmogelijkheden (winkels, terrasjes,...) zullen terecht komen, begaat een tekortkoming aan de op hem rustende raadgevings- en informatieverplichting en dient hieruit voorvloeiende schade te vergoeden (artikel 22 Wet van 16 februari 1994). De RB is echter geenszins aansprakelijk voor de niet-conformiteit van het geleverde aan het geboekte hotel. De verplichting de geboekte verblijfsaccommodatie te leveren rust immers op de RO en niet op de RB.

**960094** **fermeture / météo (conditions) / force maieure** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 7
89.350
Eis/Demande
18.381
**Vergoeding/ Indemnité**
18.381 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Force majeure: fermeture des routes suite è des conditions climatiques.
Fermeture annoncée au préalable. Pas de force majeure. Indemnisation des voyageurs

**surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / annulation / offre**

**Kat./Cat.**
32.940 **2 7**
**Eis/Demande**
82.325
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
2.470 2.470

Avant Ie départ Ie voyageur est informé de l'overbooking de son hotel. L'OV rembourse les frais du voyage et propose a titre commercial une somme de complémentaire de 15.000 BF et 1.500 BF a titre de remboursement partiel des frais de plainte devant la Commission des Litiges. Cette offre est refusée.

**960096** **categorie (logies) / wijziging hotel / morele schade**

**Reissom/Prix** **Kat/Cat.**
24.620 4;
**Eis/Demande**
41.580
**Vergoeding/ Indemnité**
0
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
4.000

Eisers boekten een Sdaags verblijf in Parijs met vier overnachtingen in een hotel, in de brochure van de verweerster gekwalificeerd met drie sleuteltjes. Eisers gaan er van uit dat deze drie sleuteltjes overeenstemmen met drie sterren. Zij zijn van oordeel dat deze ter plaatse kwalitatief niet ingevuld worden en zij veranderen van hotel.
Eis: terugbetaling van een aantal kosten: telefoon, taxi, verblijfskosten in het nieuwe hotel, het verloren gaan van een promotie, kopies. Moreel vragen zij per persoon 6.000 BEF vergoeding.
Oordeel: het arbitraal college is van mening dat de beslissing om van hotel te veranderen eerder is ingegeven door de subjectieve smaak van eisers en niet door objectieve tekortkomingen in hoofde van verweerster.
De eis wordt afgewezen.

960098

**ligging (logies) / lawaai / alternatief / vervroegde terugkeer ƒ schadebeperkingsolicht / ziekte**

**Reissom/Prix** 51.120
**Eis/Demande** 87.120
**Vergoeding/ Indemnité** lo
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

Het betreft een vliegtuigreis met verblijf te Zakynthos (Griekenland), voor eiser en zijn vrouw.
Prijs 51.120 BEF. Men had een rustige kamer gevraagd maar het hotel lag vlak bij het vliegveld, vandaar geluidsoverlast. Eisers beklagen zich na 9 dagen. De hostess van verweerster stelt een ander hotel voor maar dit wordt niet aanvaard om medische redenen (allergie tegen tapijten).
Een derde accommodatie wordt aangeboden doch geweigerd omdat het geen sportmogelijkheden biedt. Eisers reisden op eigen initiatief terug naar huis.
De eis wordt afgewezen gezien een volwaardig alternatief werd aangeboden en dat er niet het minste bewijs bestaat van de beweerde allergie.

**verwachting(en) / programma (uitvoering) / cruise / hygiëne / misleidende reclame / uitstappen (excursies)**

**KatVCat.** 34

**Reissom/Prix** 72.434
**Eis/Demande** 35.530
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** o 3.250

Artikel 17 van de Reiswet impliceert dat zelfs als de RO alle contractueel bepaalde prestaties heeft geleverd, hij toch nog aansprakelijk kan gesteld worden omdat de uitvoering van het contract niet beantwoordde aan de redelijke verwachtingen van de reiziger. Zulks is het geval wanneer het schip, waarmee een cruise wordt gemaakt, niet beantwoordt aan de elementaire eisen inzake sanitair, electriciteit en hygiëne.
De verwachtingen die de reiziger 'op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben', worden in eerste instantie gecreëerd door de beschrijving die in de brochure van de contractuele diensten wordt gegeven. Indien de brochure een bepaalde cruise omschrijft als ideaal om kennis te maken met de bevolking en een aantal bezienswaardigheden te bezoeken, mag de reiziger er redelijkerwijs van uitgaan dat de in de reisbeschrijving opgenomen plaatsen daadwerkelijk zullen bezocht worden en men er niet gewoon langs zal varen.

960105

**vluchtvertraging ƒ bagage / begeleiding / gids / netheid / aanbod**

**Reissom/Prix** 1937.665
**Eis/Demande** 187.540
**Vergoeding/ Indemnité** 24.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 18.754

Kat./Cat. L. 36J

Klachten over slechte reisbegeleidster, uitstel vlucht, bagageproblemen, gidsen, vuile treinlakens. RO doet aanbod van 3.000 BEF per persoon. Klachten betreffen mineure probleempjes die grotendeels ter plaatse werden opgelost. Geen fout van begeleidster. Geen fouten van de RO, behalve de problemen met de bagage en de vuile lakens. Aanbod van 3.000 BEF per persoon is ruimschoots voldoende voor de geleden ongemakken.

960107

**bevestiging (reis...) / wijziging programma**

**Reissom/Prix** 82.500
**Eis/Demande** 13.720
**Vergoeding/ Indemnité** 13.720 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 2,

Uit de houding van de reiziger (het, zonder enig voorbehoud in ontvangst nemen van de reisdocumenten, het daadwerkelijk ondernemen van de reis en de door hem gevoerde briefwisseling) volgt diens instemming met de wijzigingen die aan zijn oorspronkelijke bestelling werden aangebracht. In deze omstandigheden maakt de RB terecht aanspraak op betaling van de overeengekomen reissom. De door de reiziger geformuleerde opmerkingen betreffende beweerde tekortkomingen in de uitvoering van het reiscontract kunnen niet aan de RB worden toegeschreven.

**vluchtvertraging / vervroegde terugkeer**

**Reissom/Prix** 179.980
**Eis/Demande** 211.480
**Vergoeding/ Indemnité** 179.980 **Eiser/VW Dem./Déf.** o 7.500

**Kat./Cat.** 3 7

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigvakantie naar Zuid-Afrika voor twee volwassenen (heenreis 25 november en terugreis 11 december 1995) bestaande uit vervoer Brussel-Johannesburg (heen) en Kaapstad-Brussel (terug), met tussenin een vijftiendaagse rondreis met verblijf in eerste klassehotels, voor een totale prijs van 179.980 BEF. Na vervoer vanuit Brussel naar Frankfurt, was voorzien dat eisers op 25 november zouden opstijgen maar het vliegtuig kreeg geen toelating om over Algerijns luchtruim te vliegen. Op 26 november werd het vertrek tot twee maal toe uitgesteld wegens een technisch defect. Op 27 november besloten de eisers dan maar naar huis terug te keren.
Verweerster wil een commerciële tegemoetkoming doen van 5% korting op hun volgende reis.
Eisers vorderen de terugbetaling van hun reissom.

**| wijziging hotel f Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 4!

53.240 **Eis/Demande**

30.000 **Vergoeding/ Indemnité**

20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Het niet verstrekken van de in de brochure met naam aangeduide hotels, maakt een inbreuk uit op de art. 4 en 6 van de Reiswet en brengt aldus de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang.

O 3.000

**960116** **j prix : majoration / vacances (perte de jours de-) [ Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 23'

122.100 **Eis/Demande**

18.700 **Vergoeding/ Indemnité**

**O Eiser / VW Dem./Déf.**

Le prix du vol A/R Paris/Cancun n'étant pas publié dans la brochure pour la semaine réservée, la défenderesse a fait une exacte application de ses conditions générales prévues dans Ie catalogue en appliquant pour les demandeurs Ie prix pratiqués pour les clients a Paris. Le temps du voyage étant compris dans la durée globale du forfait il n'y a pas lieu de rembourser une perte d'un demi-jour Ie retour.

**surréservation / alternative / categorie (logement)**

**Reissom/Prix** Kaf.7Cat.

43.140 *24,*

**Eis/Demande**

20.000 **Vergoeding/ Indemnité**

Plainte concernant une surréservation. L'hötel proposé était de qualité inférieure - offre de l'OV: 4.820 FB
L'alternative proposée n'étant pas équivalente l'OV doit indemniser les demandeurs. Les frais sont intégralement laissés a charge de l'OV.

**surréservation / alternative / changement hotel / changement programme / accompagnateur Kat./Cat**

**Reissom/Prix** 468

108.550 **/ services (logement)**

**Eis/Demande**

130.000 **Vergoeding/ Indemnité**

5.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

Recevabilité:
Demande groupée de voyageurs, ayant signé des contrats de voyage différents, comprenant tous une clause d'arbitrage.
Identité des voyageurs communiquées et procuration donnée a un seul mandataire.
Pas d'application de "nul ne plaide par procureur".
Demandes connexes, recevables.
Exécution du contrat:
Changement d'accompagnatrice, modifications d'hötels ou de programmes.
Substituts valables, pas de faute.
Overboeking et qualité des services (hotels) insuffisants.

7.500

**vluchturen / alternatief / schadebeperkingsplicht ƒ overdreven eis**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

60.550 238

**Eis/Demande**

130.000 **Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser boekte voor 60.550 BEF een vliegtuigreis naar Malta. Bij aankomst op luchthaven bleek vliegtuig reeds vroeger vertrokken te zijn. Eiser was hiervan niet verwittigd en vordert 130.000 BEF schadevergoeding. Een aanbod om daags nadien nog via Frankfurt naar Malta te reizen weigerde hij. Verweerster betaalde de hele reissom terug.
Het reiscontract wordt geacht door reiziger met de RO te zijn gesloten. Er is dus wel een contractuele band tussen eiser en verweerster. Verweerster aanvaardde de bevoegdheid van de GR in haar algemene reisvoorwaarden. Verweerster schoot tekort in de uitvoering van haar verbintenissen. Eiser beperkte evenwel de schade niet door te weigeren daags nadien alsnog te vertrekken. De geleden schade wordt ex aequo et bono begroot op 10.000 BEF - rekening houdend met de reeds terugbetaalde reissom. Kosten voor 2.500 BEF. lastens verweerster en voor 5.000 BEF. lastens eiser die een overtrokken eis formuleerde

5.000 2.500

**vluchtvertraging / wijziging hotel / overmacht** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
62.660
**Eis/Demande**
31.330
**Vergoeding/ Indemnité**
9.500
**Eiser / VW Dem./Déf.**
3.000

Eisers boekten een vakantie van één week in Egypte. Wegens technische problemen vertrekt hun vliegtuig in plaats van om 15u45, de volgende dag om l Iu45. Anderzijds worden zij niet ondergebracht in het gereserveerde hotel, maar in een alternatief.
Eis: helft van de reissom 31.330 BEF.
Verweerster is bereid, ondanks de ingeroepen overmacht door de luchtvaartmaatschappij, een compensatie te betalen van 9.500 BEF.
Oordeel: het college acht het aanbod van 9.500 BEF voldoende, voor de verloren tijd, en meent dat het aangeboden alternatief, kwestie hotel, gelijkwaardig is.
Verweerster wordt veroordeeld tot de kosten.

**cruise / wijziging vervoer / klacht ter plaatse / hotel (kwaliteit) / programma (uitvoering) / overdreven eis**

**Reissom/Prix**
61.400
**Eis/Demande**
70.000
**Vergoeding/ Indemnité**
8.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
5.000 2.000

**Kat./Cat.!**
345

Eiser boekte in promotie een Nijlcruise + Hurghada + Caï'ro. Spijts bevestiging voor een cruise A ontving eiser vouchers voor de B . Eiser formuleerde voorbehoud maar geen klacht ter plaatse.
Het is voldoende bewezen dat eiser een cruise kreeg op een minderwaardige boot. Het is niet bewezen dat eiser geen gelijkwaardig hotel kreeg in Hurghada of dat er geen half pension werd geboden in Cairo. Ook de beweerde tekortkomigen van de RO ivm. terugvlucht, tempelbezoeken, gezondheidsinfo zijn niet bewezen.
Schadevergoeding voor minderwaardige cruiseboot ex aequo et bono 8.000 BEF.
Wegens overtrokken eis werd klachtgeld voor 2.000 BEF ten laste gelegd van organisator en voor 5.000 BEF ten laste van eiser.

**l bagages / préposé** Kat./Cat.

**Reissom/Prix**
177.280
**Eis/Demande**
27.349
**Vergoeding/ Indemnité**
27.349 **Eiser / VW Dem./Déf.**
O 3.000

3

Bagages non enregistrés a l'aéroport - Faute de la préposée de l'OV qui surveillait et recevait les souches d'enregistrement.
Convention de Varsovie inapplicable, les bagages n'ayant pas quitte l'aéroport de départ.

**vluchtwiiziging / vakantiedag(en): verlies / overmacht**

**Reissom/Prix**
121.100
**Eis/Demande**
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

**j** **Kat./Cat.**
j 3

Eisers boeken een ISdaagse vakantie in Sri Lanka bestaande uit een rondreis en een korte strandvakantie. Bij het checken van hun terugvlucht blijkt dat deze met 13u35 vervroegd werd. Men heeft een stukje vakantie moeten inleveren: men heeft een aantal activiteiten moeten afgelasten, en men heeft tijd verspeeld om de zaak trachten te regelen.
Eis: 20.000 BEF forfaitair.
Oordeel: het vervroegen van de terugvlucht was te wijten aan een technisch defect van het vliegtuig. De beslissing lag volledig bij de luchtvaarmaatschappij, die er zelf ook weinig aan kon veranderen.
Er is sprake van onvoorziene omstandigheden en overmacht.
De eis wordt afgewezen.

**960155** **l circuit/ changement hotel / signalé (ou pas) f avant départ / change (taux de) / visa.** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
143.400
**Eis/Demande**
19.688
**Vergoeding/ Indemnité**
**O Eiser/VW Dem./Déf.**
3.000

59

Diverses plaintes sont formulées concemant l'organisation du circuit : refus de créditer une baisse du dollar; deux hotels ont été modifiés ; paiement de frais de visa au Liban. Le college constate que la modification des hotels était annoncée avant Ie départ et que ceux ei étaient de même categorie. La brochure annoncait Ie coflt du visa pour Ie Liban. La demande de remboursement pour fluctuation du dollar n'a pas été faite lors du paiement du solde.

## brochure (-informatie) / verwachting(en) / informatieplicht RB

**Reissom/Prix** 83.680

**Eis/Demande** 25.000

**Vergoeding/ Indemnité** 3.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**KatJCat.** 148:

De verplichting van de reiziger om binnen de maand na zijn terugkeer zijn klachten schriftelijk kenbaar te maken aan de RO is niet voorgeschreven op straffe van onontvankelijkheid.
Door de onvolledige beschrijving van de aard, de ligging en de voornaamstekenmerken van het geboekte complex en door de misleidende foto in haar brochure wekte de RO bij de reizigers verwachtingen nopens hun vakantieverblijf, die niet in overeenstemming waren met de werkelijkheid. De RO is aansprakelijk voor de schade die eisers ingevolge deze niet-gerealiseerde verwachtingen leden op grond van artikel 17 van de Reiswet.
De informatieverplichting van de RB is niet allesomvattend en heeft slechts betrekking op de gegevens waarvan hij weet of behoort te weten dat zij van belang zijn voor zijn medecontractant. Indien de reiziger op basis van een brochurebeschrijving, die aan zijn eisen beantwoordt, een boeking doorgeeft aan een RB zonder verdere vragen te stellen, kan aan de RB geen tekortkomingen aan zijn informatieverplichting verweten worden.

i 1.500 1.500

## circuit/ grève / fermeture / information (devoir d'IV) / force maieure / représentant

**Reissom/Prix** 175.090

Eis/Demande 46.475

**Vergoeding/ Indemnité** 46.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** **15**

Suite a la crise économique aux USA, les parcs nationaux sont fermés. L'IV et l'OV invoquent la force majeure. Le college estime que l'IV a failli a son devoir général de conseil étant donné que les grèves étaient connues avant Ie départ et déja en cours lors de la réservation. Ce n'est qu'arrivés sur place que les demandeurs furent informés de la situation par Ie correspondant de l'OV. S'agissant d'un circuit individuel, non annonce dans la brochure, Ie College estime que seul l'IV est responsable.

O 4.600

960173

## hotel (qualité) / services (logement) / alternative / dommaee (devoir de limiter Ie)

**Reissom/Prix** 79.580 :

**Eis/Demande** 143.100

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Qualité des services de l'hötel non conforme aux 4 étoiles de la brochure.
La responsabilité de l'OV est engagée, mais des alternatives valables ont été proposées au demandeur. En les refusant, celui-ci n'a pas respecté son obligation de limiter Ie dommage, ce qui diminue la responsabilité de l'OV.

2.155 2.155

**960180**

## kwaliteit (hotel) / wijziging hotel / wiizigingskosten / host(ess)

**Reissom/Prix** 84.520

**Eis/Demande** 59.760

**Vergoeding/ Indemnité** '0

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4:

Eisers boekten een "best buy" hotel in EHat. Ter plaatse stellen zij vast dat het hotel niet voldoet. Door tussenkomst van de hostess betrekken zij een ander duurder hotel. Zij weigerden aanvankelijk ter plaatse het supplement te betalen, doen dit uiteindelijk toch vermits zij - zo zeggen ze - bedreigd werden. Zij vorderen het betaalde supplement terug + schadevergoeding. Zij worden afgewezen omdat aanvaard wordt dat zij vooraf wisten of dat zij vooraf hadden moeten weten dat er een serieus supplement te betalen viel. De bedreiging om betaling te bekomen wordt als argument geweerd.

## programma (uitvoering) / aanbod / overdreven eis

142.090

**Eis/Demande** 33.000

**Vergoeding/ Indemnité** 7.000

Eiser / **VW Dem./Déf.** 3.300

Kat./Cat. I _____ 5,

Klacht tegen RO wegens gebrekkige uitvoering van reiscontract en tegen de RB wegens laksheid tegenover de RO. Er is geen fout lastens de RB bewezen. Lastens de RO is enkel een fout bewezen in verband met de stop in Fatehpur Sikri. Spijts redelijk voorstel van de RO stelde de eiser toch een overdreven vordering in. Schade is ruimschoots vergoed door het voorstel van de RO.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**960186a**

**Kat./Cat.** 14,

**_ brochure (information) / services (logement) / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 177.840

**Eis/Demande** 343.180

**Vergoeding/ Indemnité** 26.224 Eiser/VW

**Dem./Déf.** 7.500 7.500

i Exécution du contrat. Hotel non conforme a la description.

l Indemnité: différence de prix et dommage ex aequo et bon o pour les services non refus.

j

**j**

**;**

**960186b**

**Kat./Cat.** 14

**_ brochure (information)**

**Reissom/Prix** 177.840

**Eis/Demande** 343.180

**Vergoeding/ Indemnité** 18.854 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

j L'hötel était non conforme a la description qui en était faite dan s la brochure.

! Indemnité: différence de prix et dommage ex aequo et bono pour les services non re9us.

**programma (uitvoering) / aanbod**

**Reissom/Prix** 213.460

**Eis/Demande** 30.148

**'Vergoeding/ Indemnité** 18.580

**Eiser/VW**

**Dem./Déf.** 3.015

**Kat./Cat.** 581

_ ..._.....__ i

De RO is aansprakelijk voor de uitvoering van de door hem aangegane verbintenissen, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen v an het contract redelijkerwijze mag hebben. Dat de prestaties door een derde voor de RO worden geleverd, doet hieraan geen afbreuk.

Gelet op het redelijk en tijdig geformuleerd aanbod door de RO tot vergoeding van de door de reiziger geleden schade, blijve n de kosten verbonden aan het door de reiziger ingestelde arbitraal geding lastens deze laatste.

**hotel (tiualité) / categorie (logement) / preuve par video / normes locales**

**Reissom/Prix** 55.050

**Eis/Demande** 18.329

**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** 4

Les voyageurs démontrent a suffisance de droit par la projection d' une video -cassette que, nonobstant Ie fait que la classification offïcielle des hotels ne constitue pas dans certains pays un jugement ou une garantie de qualité de la part des pouvoirs pub liés, l'hötel choisi n'était pas conforme au mode d'hébergement, a la situation, au niveau de confort et aux caractéristiques du logement que l' O.V s'était engagé a leur procurer.

**changement destination / changement type de logement / météo (conditions) / information (devoir d'IV) / alternative**

**Reissom/Prix** 81.280

**Eis/Demande** 35.000

**Vergoeding/ Indemnité** 35.000 Eiser / **VW**

**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** *___1234*

L' OV ne peut soutenir que la prestation de remplacement était équivalente si l'on considère uniquement qu'il agissait d'un club et non point d'un hotel, au bord de l'Atlantique et non point au bord de la Mer des Caraïbes, aux climats opposés au mois de janvier. L'IV a méconnu son obligation générale d'information et de conseil a l'égard des voyageurs en s' abstenant de les informer qu'ils avaient la faculté en l'espèce de résilier Ie contrat et en omettant de leur exposer les conséquences juridiques de l'exécution du contrat; en outre, l'IV a agi avec précipitation en prenant la liberté d'accepter la prestat ion de remplacement sans mandat des voyageurs. C'est dans Ie strict respect de son obligation de sécurité que Ie transporteur a pris la décision de modifier Ie lieu d'atterissage en raison des conditions climatiques et a dés lors imposé aux voyageurs de pa rcourir 250 km en car après l'atterissage.

|o 3.500

**| annulation / assurance / compétence** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** : 578

210.380

**Eis/Dcmande**

Assurance annulation faisant partie intégrante du contrat de voyage. Compétence de la commission pour connaitre du litige. L'OV ne prouve pas qu'il ait exécuté ses obligations.

135.057

**Vergoeding/ Indemnité**

135.057 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**transfert / wensten) / faciliteiten** **Kat/Caf.'**

**Reissom/Prix** 234

162.468

**Eis/Dcmande**

De verplichting van de reiziger om binnen de maand na zijn terugkeer zijn klachten schriftelijk kenbaar te maken aan de RO is niet voorgeschreven op straffe van onontvankelijkheid.

105.920

**Vergoeding/ Indemnité**

De RO is enkel aansprakelijk voor de goede uitvoering van de uit het contract voortvloeiende verplichtingen. Voorziet het contract niet in vervoer naar de luchthaven, dan kan het ontbreken hiervan de aansprakelijkkheid van de RO niet in het gedrang brengen.

21.920

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Met uit het contract voortvloeiende verplichtingen worden naast de verbintenissen opgenomen in de brochure ook de bijzondere wensen van de reizigers bedoeld die door de RO werden aanvaard. Door de reservatie als rolstoelpatiënt te aanvaarden en door te geven aan de hotelier dat een speciale kamer voor rolstoelpatiënt moest voorzien worden, heeft de RO het verzoek te logeren in een hotel voorzien van aangepaste faciliteiten voor rolstoelpatiënten, aanvaard. Het ontbreken van deze faciliteiten brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang.

j 3.750 _3.750

**l bagages / diligent** **Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** 38

•51.490

**Eis/Demande**

j A l'arrivée de leur vol a destination, les demandeurs constatent l'absence de leurs bagages. lis ne les récupéreront qu'a leur retour en i Belgique.

50.000

**; Vergoeding/ ! Indemnité**

Les bagages n'ayant jamais quitte Zaventem, la convention de Varsovie n'est pas applicable car il n'y a pas eu de transport aérien des bagages.

En revanche, il n'y a aucune diligence de la part de l'OV.

12.500

**Eiser/VW Dem./Déf.**

O 5.000

**l brochure (mformation) *f* mer (vue sur)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

93.010

**Eis/Demande**

L'hôtel était non conforme a la brochure. Il n'y avait notamment pas de vue sur mer.

Le college alloue une indemnité au demandeur.

59.760

**Vergoeding/ Indemnité**

59.760 **Eiser / VW Dem./Déf.**

5.976

**annulatie / verzekering / ziekte / bevoegdheid**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

41.915 578

**Eis/Demande**

GR is bevoegd om kennis te nemen van een geschil over een annulatieverzekering die deel uitmaakt van het reiscontract. Het komt het arbitraal college niet toe medisch te beoordelen of hier een acute situatie voorhanden is dan wel een onder de uitsluitingen vallende van vroeger bestaande toestand.

8.920

**Vergoeding/ Indemnité**

Het louter feit dat de verzekering uitbetaling weigert impliceert niet dat deze weigering onterecht zou zijn.

Eiser bewijst niet dat verweerster ten onrechte betaling weigert. Vordering ongegrond. Kosten lastens eiser.

**O Eiser/VW Dem./Déf.**

4.191

**prijsverhoging** — **Kat./Cat.** 29

**Reissom/Prix** 133.678
**Eis/Demande** 12.586
**Vergoeding/ Indemnité**

Wanneer een contractueel beding voorziet in de mogelijkheid tot herziening tot en met 21 kalenderdagen die aan de datum van vertrek voorafgaan, kan een aanvraag tot prijsherziening die wordt ingediend na afloop van de reis én zonder dat de nietigheid van het contractueel beding wordt ingeroepen, niet worden ingewilligd.

**erreur (matérielle...)**

**Reissom/Prix** 83.520
**Eis/Demande** 30.540
**Vergoeding/ Indemnité**

**[ Kat./Cat.** ¡_____?.

Les demandeurs se sont trompés sur les dates du séjour. Il n'y avait pas d'erreur sur Ie voucher ni dans la brochure; la faute est donc imputable exclusivement aux demandeurs. Ceux-ci sont dés lors déboutés.

**brochure (information) / facilités / sportsnautiaues / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV)** — **Kat/Cat.** 41

**Reissom/Prix** 54.280
**Eis/Demande** 54.280
**Vergoeding/ Indemnité** '30.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** :0 5.428

Voyageur induit en erreur par une information incorrecte dans la brochure et par l'IV concernant la présence de plages et de possibilités de sports nautiques et de natation è la destination choisie. Manque aux obligations d'information de l'OV et de l'IV qui sont condamnés ensemble a payer au voyageur un dédommagement évalué ex aequo et bono. Frais a charge de l'organisateur et de l'intermédiaire.

960226 | **hotel (qualité) / dommage (devoir de limiter Ie)** — **Kat./Cat.** 48

**Reissom/Prix** 137.220
**Eis/Demande** 59.200
**Vergoeding/ Indemnité** 0
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

Le voyageur mécontent a l'obligation de mettre son contractant en demeure pour lui laisser la possibilité de remédier aux griefs qui lui sont reprochés. A défaut la rupture est unilaterale et aux risques de celui qui en prend l'initiative. Le demandeur est dés lors débouté.

**maaltijden / wijziging programma/ safari / rondreis (circuit) / priissupplement** — **Kat./Cat.** 45

**Reissom/Prix** 45.700
Eis/Demande 22.820
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 1.500 1.500

Eiser schrijft zich in voor een motorreis met eigen motor door Marokko met vertrek op 25 maart en terugkeer op 15 april 1995,
bestaande uit een vliegreis Brussel-Malaga gevolgd door een kampeersafari door Marokko, volgens een overeengekomen reisprogramma. Eiser betaald voor deze kampeersafari 45.700 BEF.
Zowel voor de aanvang van de reisroute als tijdens de reis loopt er het een en ander verkeerd: reisroutes worden gewijzigd waardoor deelnemers elkaar misten, hotelovernachtingen dienden zelf betaald te worden, maaltijden volstonden niet, de vrachtwagen was niet op het afgesproken punt.
Eiser vraagt voor deze tekortkomingen een vergoeding van 22.850 BEF.

**informatieplicht RO / voor afreis / wijziging hotel / alternatief / hotel (kwaliteit) / overdreven eis**

**KatVCat.** 148

**Reissom/Prix** 96.340
**Eis/Demande** 86.000
**Vergoeding/ Indemnité** 50.000 Eiser / **VW Dem./Déf.** 7.500

De verplichting van de reiziger om binnen de maand na zijn terugkeer zijn klachten schriftelijk kenbaar te maken aan de RO is niet voorgeschreven op straffe van ontvankelijkheid.
De RO die, in strijd met artikel 13 van de Reiswet, nalaat de reizigers voorafgaandelijk aan hun vertrek te verwittigen omtrent de wijziging in hun verblijfsaccommodatie, begaat een fout en is aansprakelijk voor de daarvoor veroorzaakte schade. Zijn fout is nog ernstiger indien het door hem aangeboden alternatief van mindere kwaliteit is, zodat hij ook een inbreuk maakt op artikel 15 van de Reiswet. De door eisers geleden schade wordt ex aequo et bono begroot op 50.000 BEF.
Zelfs al is de vordering van eisers gedeeltelijk overtrokken, toch noopt de weigerachtige houding van verweerster tot het volledig ten haren laste leggen van het door eisers betaalde klachtengeld.

**prijskorting / vluchtvertraging / onthaal / verwarming / maaltijd(en) / transfert / vervroegde terugkeer / verwachtingten) / aanbod**

**Reissom/Prix** 58.560
**Eis/Demande** 58.560
**! Vergoeding/ Indemnité** 8.000
Eiser / **VW Dem./Déf.** O 5.800

Eisers boekten een autobus reis met bestemming Italië (Panchia) voor de periode van 22 december 1995 tot 7 januari 1196. De reissom bedroeg 58.560 BEF voor de beide personen.
Eisers beklagen zich over het feit dat zij geen reisdocument kregen, geen ristourno bekwamen voor de ski-pas van + 60-jarige, dat er diverse vertragingen waren gedurende de reis, dat er niets geregeld was voor het ontbijt, dat zij aan hun lot werden overgelaten, dat er geen verwarming was op de kamer, dat er geen vervoer was naar de ski-pistes en dat de maaltijden niet verzorgd waren. Eisers keerden vroeger naar huis terug.
Het blijkt dat de eisers te grote verwachtingen hadden waar zij uiteindelijk slecht 29.280 BEF per persoon betaalden.
Diverse van hun grieven zijn niet bewezen of niet gegrond. Alleen het ontbreken van verwarming op de kamer werd weerhouden. Er wordt hen een vergoeding toegekend van 8.000 BEF waar zij de volledige reissom teruggevorderd hadden. De procedurekosten bleven ten laste van verweersters vermits deze niet de minste tegemoetkoming hadden aangeboden.

**bungalow / hygiëne / overdreven eis**

**Kat/Cat.** 4

**Reissom/Prix** 61.220
**Eis/Demande** 31.500
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

De RB die aan de reiziger een slecht onderhouden en een aantal kleine gebreken vertonende vakantiewoning ter beschikking stelt, begaat een contractuele fout.
De kosten van het geding (het klachtengeld) is, de minimumdrempel niet te na gesproken, rechtevenredig met de hoegrootheid van de vordering. Bij een overtrokken vordering worden de kosten tussen de partijen omgeslaan.

**competente / alternative / offre / dommage (devoir de limiter Ie)**

**Kat./Cat.** 28;

**Reissom/Prix** 111.700
**Eis/Demande** 17.700
**Vergoeding/ Indemnité**

Lorsque Ie contrat d'organisation de voyages est formé en R.F.A. entre un voyageur de nationalité allemande et un OV de nationalité beige, les parties sont libres de déterminer Ie droit que les arbitres devront appliquer quant au fond du litige en application de l'art. 7 de la Convention Européenne sur l'Arbitrage International et annexe faite a Genève Ie 21 avril 1961; pour ce faire, les parties peuvent se référer aux conditions générales qui figurent dans la brochure de l'OV et selon laquelle Ie contrat est regie par la loi beige. L' OV a reconnu par courrier que la prestation de remplacement était de qualité inférieure a celle promise et a spontanément offert d'indemniser les voyageurs, offre satisfaisante qui fut a tort refusée par les voyageurs qui doivent dés lors supporter l'intégralité des frais et dépens.

**facilités / plage / animation / travaux a proximité hotel**

**Reissom/Prix** 38.140
**Eis/Demande** 19.070
**Vergoeding/ Indemnité** 11.500
**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.500 L500

**Kat./Cat.** 4

Qualité de l'hötel et de l'environnement non conforme a la brochure.
Travaux d'aménagements des abords de l'hötel, plage envahie d'algue, pas de sport, animation presque inexistante, pas de bus de l'hötel.

**vluchtwiiziging** **kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
35.710
**Eis/Demande**
6.603
**Vergoeding/ Indemnité**
6.603
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Uit de samenlezing van art. 7 en 10 B. W. 16 februari 1994 volgt dat de in de brochure opgenomen vertrek- en aankomsttijden- die normalerwijze eveneens opgenomen worden op de bestelbon en de reisbevestiging, hoewel een verzwijzing naar de brochure kan volstaan - onder de vermelding van een uitdrukkelijk voorbehoud kunnen worden verstrekt. Van een dergelijk voorbehoud kan geen sprake meer zijn bij de mededeling van de definitieve vluchturen.

O 3.000

**vue sur mer / souhait(s)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
138.000
**Eis/Demande**
27.400
**Vergoeding/ Indemnité**

Contrairement aux affirmations des demandeurs, les services demandés ont été livrés. Sur Ie bon de commande Ie premier demandeur avait écrit de sa main qu'il était d'accord de réserver une chambre triple a l'hötel KT. Une vue sur mer n'était pas garantie. Ni l'IV, ni l'OV ne sont responsables si Ie premier demandeur décide de sa propre initiative de changer de chambre.

**excursions / publieke trompeuse** **Kat./Cat.**

251

50.820
**Eis/Demande**
9.900
**Vergoeding/ Indemnité**
6.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Les excursions hors contrat de voyage ont été réservées sur place.
Or, la publicité, la vente et Ie paiement ont été faits au nom de l'OV. Celui-ci est dés lors OV responsable, vu la confusion créée a
l'égard des voyageurs.

3.000

**misleidende reclame / faciliteiten ƒ prijsverhoging / overmacht**

__ _____ **[ Kat/Cat.**

99.015
**Eis/Demande**
13.040
**Vergoeding/ Indemnité**

l 9

De RB (verbintenis tot het verstrekken van logies) brengt zijn aansprakelijkheid in het gedrang, wanneer hij in zijn brochure en op de voucher melding maakt van bepaalde accommodaties en reducties, die niet blijken geleverd te kunnen worden. Het optrekken van de verblijfstaks door de plaatselijke overheid, maakt voor de RO een onvoorziene omstandigheid uit die aan een derde valt toe te schrijven en die zijn contractuele aansprakelijkheid niet in het gedrang kan brengen. De processuele houding van een winnende partij kan schade berokkenen aan de wederpartij, die hiervoor aanspraak kan maken op schadevergoeding.

**annulatie**

**Reissom/Prix**
42.377
**Eis/Demande**
37.377
**Vergoeding/ Indemnité**
37.377 Eiser / **VW Dem./Déf.**

De echtgenoten boekten een reis doch betaalden niets behoudens een voorschot van 5.000 BEF. Eisers kreeg haar vordering toegewezen (37.377 BEF saldo reissom).

3.738

## circuit / excursions / proeramme (réalisation)

**Reissom/Prix** 65.780 **Eis/Demande** 61.480 **Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser /VW DemVDéf.** 3.074 3.074

**Kat./Cat.** 5

Le contrat n'ayant pas été correctement exécuté, I'OV a manque a ses obligations. Les manquements concernent la mauvaise organisation du circuit, Ie fait que des visites ont été manquées, etc...

## brochure (information) f passeport

**Reissom/Prix** 153.350 **Eis/Demande** 82.311 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

**Kat./Cat.** 19

Le bon de commande signé fait explicitement référence a brochure de I'OV. Celle-ci cornporte en annexe un guide pratique mentionnant explicitement l'obligation du passeport pour 111e Maurice. Le college arbitral estime, a la majorité, que les demandeurs n'établissent pas la preuve d'une faute dans Ie chef de l'IV.

## 960324 l hotel (aualité) / offre

**Reissom/Prix** 134.300 **Eis/Demande** 13.400 **Vergoeding/ Indemnité** () Eiser/VW **Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Le College arbitral estime que I'OV est responsable pour les manquements de l'hötelier. Certains manquements sont reconnus. Les autres plaintes sont déclarées de nature subjective et non prouvées. Le college estime l'offre faite a titre commercial satisfaisante.

## facilités / animation

**Reissom/Prix** 79.560 **Eis/Demande** 39.780 **Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** O 3.978

**Kat./Cat.** 4

L'absence de mini-club, Ie manque d'animations et de facilités prévues dans la brochure sont dues au fait que Ie séjour a eu lieu en basse saison. L'OV a proposé un bon a valoir de 5.000 FB, que les demandeurs n'ont pas accepté.

## overboeking / halsstarrige houding / aanbod / overmacht

**Reissom/Prix** 90.030 **Eis/Demande** 45.000 **Vergoeding/ Indemnité** 17.500 **Eiser / VW Dem./Déf.** 14.500 O!

**KalL/Cat.!** 4

Het niet verschaffen van de contractueel overeengekomen accomodatie brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang. Overboeking kan geen overmacht uitmaken, temeer daar deze het gevolg blijkt te zijn van een vrije beslissing van de medecontractant van de RO, waarop laatstgenoemde een beroep had gedaan voor het uitvoeren van de door hem aangegane verplichtingen. De gedingkosten komen volledig ten laste van de eisende partij, ondanks het gegeven dat haar vordering deels wordt ingewilligd, omdat deze vóór het aanhangig maken van de arbitrale procedure een door de (latere) verweerster geformuleerd absoluut toereikend regelingsvoorstel weigerde te aanvaarden.

**l surréservation / alternative** **Kat./Cat.** 24

**Reissom/Prix** 80.180

**Eis/Demande** 40.000

**Vergoeding/ Indemnité** 15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.879

Les demandeurs ont été prévenus tardivement d'une surréservation de l'hôtel. L'alternative proposée était non équivalente.

**brochure (information) / information (devoir d'OV) / demande exaeérée / sports d'hiver**

**Reissom/Prix** 22.340 **Kat./Cat.j** i 15!

**Eis/Demande** 44.670

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 2.234

Les voyageurs peuvent prétendre è une juste et équitable indemnité parce que, d'une part, la brochure mise a leur disposition par l' OV n'indiquait pas de maniere précise les données pertinentes relatives au niveau de confort et aux principales caractéristiques du logement, et d'autre part, l' OV n' a pas apporté aux voyageurs les informations correctes et utiles relatives au choix des forfaits de ski et a l'homogénéité de cours collectifs. L'indemnité telle que demandée par les voyageurs est exorbitante et les dépens doivent dés lors être partagés entre les parties.

**l informatieplicht RB / informatieplicht RO / annulatie / verzekering** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 71.180

**Eis/Demande** 35.590

**Vergoeding/ Indemnité** 7.500

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.559

Op de RB (of RO) weegt de wettelijke verplichting tot het schriftelijk mededelen van de polisvoorwaarden van een annulatieverzekering. Een tekortkoming hieraan brengt de aansprakelijkheid van de RB, c.q. de RO, in het gedrang. De schade die door de reizigers hierdoor oplopen is het verlies van een kans, daar de reizigers hierdoor de mogelijkheid werd ontnomen zich deskundig te laten voorlichten omtrent het nut en de doeltreffendheid van de polis in hun concrete situatie. Die schadebegroting geschiedt, bij gebreke aan concrete gegevens, ex aequo et bono.

**brochure (informatie) / misleidende reclame / gemeld (of niet) / voor afreis / visa / verwachting(en) / prijsvergelijking** **Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** 67.980

**Eis/Demande** 20.900

**Vergoeding/ Indemnité** 10

**Eiser / VW Dem./Déf.** i 3.000

Gegevens opgenomen in de brochure van de RO binden deze laatste (in tegenstelling tot redactionele bijdragen in de media ) ( art. 6 Reiswet ), tenzij wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en voor het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht.
Het anbod van de RO mag geen misleidende elementen bevatten. De ter beschikking gestelde gegevens over het reiscontract moeten getoetst worden aan het criterium van hetgeen de reiziger in redelijkheid mocht verwachten.
De RB die aan de reiziger de mogelijkheid biedt via zijn tussenkomst visa te bekomen, brengt zijn aansprakelijkheid niet in het gedrang wanneer hij die duurder zou aanbieden dan de (overigens niet bewezen ) kostprijs ter plaatse.

**960374**

**categorie (logement) / vol: retard / météo (conditions) / force majeure / brochure (information)** **KaUCat.** 134j

**Reissom/Prix** 148.360

**Eis/Demande** 14.000

**Vergoeding/ Indemnité** 14.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.000

Le vol prévu est retardé suite au brouillard a Zaventem. La défenderesse organise un vol via Londres. Les correspondances ne sont pas organisées et une nuit doit être passée è l'hôtel M. è Hong Kong aux frais des demandeurs. Deux hotels ne correspondent pas aux catégories annoncées dans la brochure. La demande est accordée. Le college Arbitral rejette l'argument de la force majeure invoqué par la défenderesse pour Ie vol du départ. L' absence d'indication des hotels est une violation de l'art. 5.2 de la loi.

**l bruit / alternative / guide / langue**

**Reissom/Prix** 81.320

**Kat./Cat.** 64

**Eis/Demande** 41.000

La cabine dans Ie bateau était située juste en dessous de la piste de danse. Les demandeurs n'ont pu fermer l'oeil pendant une semaine. Malgré leur demande, aucune cabine alternative n'a été proposée. Pas de guide francophone malgré ('annonce dans la brochure.

**Vergoeding/ Indemnité** 41.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** O 4.100

**club / gemeld (of niet) / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 53.760

**KaUCat]**

**Eis/Demande** 53.760

Eisers hadden vóór de afreis via hun RB aan de RO laten weten dat ze allergisch waren aan een clubvakantieformule. Zij komen toch terecht in dergelijke Club. De sententie bepaalt dat in weerwil van wat de RO beweert het wel degelijk gaat om een clubformule. Eisers vorderen de ganse reissom terug (53.770 BEF). Zij worden in het gelijk gesteld doch bekomen slechts 10.000 BEF als vergoeding terwijl zij de helft van het klachtengeld moeten dragen gezien hun eis fel overdreven was.

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 2.552 2.552

**construction (hotel en-) / alternative / assistance**

**Reissom/Prix** 98.300

**Kat./Cat.** 241

**Eis/Demande** 46.000

A l'arrivée des voyageurs l'hötel est encore en construction. Alternative et compensations offertes par l'hötelier non valables et non suffisantes. L'OV n'a rien fait pour aider les voyageurs.

**Vergoeding/ Indemnité** 46.000 Eiser /

**VW Dem./Déf.** 4.600

**construction (hotel en-) / alternative / assistance**

**Reissom/Prix** 54.980

**Kat./Cat.** 41

**Eis/Demande** 42.000

A l'arrivée des voyageurs l'hötel est encore en construction. Alternative et compensations offertes par l'hötelier non valables et non suffisantes. L'OV n'a rien fait pour aider les voyageurs.

**Vergoeding/ Indemnité** 42.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 0 4.200

HfjffiiiiinPfl construction (hotel en-) / alternative / assistance Kat./Cat.

Reissom/Prix 169.360

46

Eis/Demande 92.000

A l'arrivée des voyageurs l'hötel est encore en construction. Alternative et compensations offertes par l'hötelier non valables et non suffisantes. L'OV n'a rien fait pour aider les voyageurs.

Vergoeding/ Indemnité 75.727

Eiser / VW Dem./Déf. 7.453

**programme (réalisation) / dommaee moral / offre**

**Reissom/Prix** 171.900

**Kat./Cat.** 5

**Eis/Demande** 50.000

L'OV ne conteste pas qu'une partie des services touristiques faisant l'objet du contrat n'a pas été exécutée sans pour autant qu'ils aient été remplacées par des substituts appropriés: il est dés lors tenu a dédommager les voyageurs a concurrence de la différence entre les services prévus et les services réellement prestés. En outre les voyageurs peuvent prétendre a un dédommagement complémentaire et équitable pour Ie préjudice d'agrément qu'ils ont subi au cours du voyage. Il échet de mettre a charge des voyageurs un tiers des dépens parce que c'est a tort qu'ils ont refusé l'offre d'indemnisation proposée par l'OV, qui était équitable.

**Vergoeding/ Indemnité** 142.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.666 3.334

**960405**

**attente(s) / hotel (aualité) / plainte sur place**

**Reissom/Prix** 92.940

**Kati/Cat.** 148

**Eis/Demande** 30.980

Hotel et services ne correspondant pas aux attentes du voyageur. Voyageur a réserve et est parti en voyage sans prendre connaissance de la brochure. Pas de preuve de plainte aux prestataires de services locaux.

**| Vergoeding/ Indemnité** i0

**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.098

**l brochure (-informatie) / faciliteiten / bevoegdheid / ziekte**

**Reissom/Prix** ,44.180

**KaUCat.** 148

**Eis/Demande** 19.379

De RO is aansprakelijk voor het niet leveren van diensten die in de brochure beschreven staan. Op de eiser weegt de bewijslast m.b.t. de tekortkomingen van de RO of de door hem, voor de verstrekking van de diensten, aangewezen personen.
Een arbitraal beding moet restrictief geïnterpreteerd worden. Het Arbitraal College heeft geen rechtsmacht m.b.t. klachten die verband houden met een mogelijke aantasting van de lichamelijke integriteit van de reizigers.

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

**surréservation / signalé (ou pas) / avant départ *l* alternative / vol: retard / hotel (qualité)**

**Kat./Cat.** 234

57.270

**Eis/Demande** 40.000

Cinq jours avant Ie départ du vol la demanderesse est informée de l'overbooking de l'hötel choisi. Une alternative est proposée et acceptée par la demanderesse. Sur place une plainte est formulée concernant Ie transfert pénible (l'avion a du être rerouté suite a une panne de courant a l'aéroport de Punta Cana), l'hötel et les services offerts. La défenderesse estime qu'ayant accepté l'alternative aucune plainte complémentaire ne serait possible.

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

2.000 _____2.000]

**overboeking / uitrusting logies / overdreven eis**

**Reissom/Prix** '247.802

**Kat./Cat.** 4

**Eis/Demande** 67.660

De RO brengt zijn aansprakelijkheid in het gedrang wanneer hij ingevolge overboeking aan de reizigers niet de contractueel bedongen twee dubbele kamers kan ter beschikking stellen. Hetzelfde geldt voor het niet verschaffen van de bedongen airconditioning. Bij een overtrokken schade-eis, kan het klachtengeld tussen partijen worden omgeslaan.

**Vergoeding/ Indemnité** 35.820

Eiser/VW **Dem./Déf.** 3.833 3.8331

## overboeking / aanbod

**Reissom/Prix** 125.920
**Eis/Demande** 85.000
**Vergoeding/ Indemnité** 4.500
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

**Kat./Cat.** l 48

De RO is aansprakelijk voor overboeking, zelfs wanneer deze louter aan de hotelier zou zijn toe te schrijven. Wordt door de RO vóór het aanhangig maken van de vordering een billijk en redelijk regelingsvoorstel geformuleerd en wordt dit ten onrechte afgeslagen door de reiziger, dan blijven de kosten verbonden aan het opstarten van het arbitraal geding ten laste van deze laatste.

**960430**

## annulatie

**Reissom/Prix** 34.160
**Eis/Demande** 29.777
**Vergoeding/ Indemnité** 26.777 Eiser / VW
**Dem./Déf.** O 3.000

**Kat./Cat.** | ___ 7

Eiseres vordert een annulatievergoeding tegen verweerders die wel boekten doch het lieten bij het betalen van een voorschot van 3.000 BEF.
Verweerders hebben op geen enkele aanmaning geantwoord en verschenen niet ter zitting. Eiseres bekomt wat zij vorderde. Verweerders dragen de kosten.

## | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place

**Reissom/Prix** 60.680
**Eis/Demande** 30.000
**Vergoeding/ Indemnité**

**Kat./Cat.** l 241

Hotel et services ne correspondant pas aux attentes du voyageur. Pas de preuve de plainte aux prestataires de services locaux. L'OV admet que d'autres plaintes ont encore été formulées concemant Ie demi-pension. Ces plaintes ont donné lieu a des remboursements.

## brochure (-informatie) / hotel (kwaliteit)

**Reissom/Prix** 77.680
**Eis/Demande** 77.680
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 7.500

**Kat./Cat.** 4

De RB die aan de reiziger een vakantiewoning ter beschikking stelt die volkomen in overeenstemming is met de omschrijving in de brochure, brengt zijn aansprakelijkheid niet in het gedrang. Een beweerde onredelijke prijs/kwaliteit-verhouding kan door het Arbitraal College niet worden geapprecieerd.

## hotel (qualité) / compétence

**Reissom/Prix** 218.040
**Eis/Demande** 30.876
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.087

**KatJCat.** 48

A l'occasion d'un voyage aux Seychelles du 10.09.95 au 25.09.95 une plainte est formulée contre l'IV et l'OV concernant Ie confort de la chambre allouée dans un des hotels. Une alternative proposée sur place est refusée. Par lettre du 13.10.95 un dédommagement de 10.962 BEF est proposé sous la forme d'un cheque barre joint en annexe a cette lettre. Cette offre est refusée. Une demande d'information a la Commission de Litiges Voyages est faite par lettre du 24.06.96. Le questionnairre complete ne parvient au sécrétariat de la Commission seulement Ie 20.02.97. La prescription est invoquée par l'OV en application de l'article 30 de la loi du 16.02.94. Le College constate que la lettre du 13.10.95 a interrompu la prescription d'un an et qu'a cette date une nouvelle prescription d'un an a pris cours. Ce nouveau délai d'un an était expiré lors de la saisine formelle de la commission de Litiges Voyages. Le College Arbitral estime que les demandeurs ne prouvent pas que l'OV, par sa lettre du 13.10.95, aurait renonce a la prescription.

**bevestiging (reis...)** **Kat./Cat.** 2

**Reissom/Prix** 40.820 **Eis/Demande** 20.328 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Het contract tot reisbemiddeling doet in hoofde van de RB een middelverbintenis ontstaan. Het gegeven dat de door de reiziger bestelde reis niet werd bevestigd door de RO, leidt niet tot aansprakelijkheid van de RB zo niet wordt aangetoond dat deze zich niet op een ernstige manier, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van het contract tot reisbemiddeling redelijkerwijs mocht hebben, van de door hem aanvaarde bemiddelingstaak heeft gekweten.

**langue / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV) *l* brochure (information) / croisiere** **Kat./Cat.** 13

**Reissom/Prix** 82.800 **Eis/Demande** 30.000 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Les demandeurs reprochent a l'IV et è l'OV de ne pas les avoir informés du caractère unilingue anglais de la croisière. L'IV n'a pas repu de demande spéciale a ce sujet lors de la réservation et a remis une brochure en franpais décrivant les services offerts. L'OV estime que sa brochure était parfaitement claire au sujet des services offerts.

**l brochure (-informatie) / weer(somstandigheden) / transfert / overmacht** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 160.820 **Eis/Demande** 34.529 **Vergoeding/ Indemnité** 30.000 **Eiser / VW Dcm./Déf.**

:0 3.452

Een gebrekkige informatie in de reisbrochure deed de reizigers zonder dat ze dit wisten of konden weten, opteren voor een vervoermiddel dat niet onder alle weeromstandigheden kon worden gebruikt. De sirocco, die ter plaatse een gekend jaarlijks wederkerende fenomeen uitmaakt en die op het tijdstip dat de RO een transfert dient te worden verrichten reeds een paar dagen bezig is, maakt geen onvoorzienbare omstandigheid uit. De RO blijft in dergelijke omstandigheden gehouden zijn verplichtingen na te komen, op straffe van zijn aansprakelijkheid in het gedrang te brengen en bijgevolg gehouden te zijn door de reizigers uitgezette extra-kosten te vergoeden.

**l hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / sport; winter- / TV / balkon / aanbod**

**Reissom/Prix** 91.490 **[1]Eis/Demande** 23.250 **Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 1.500 1.500

**Kat./Cat.** 4j

Eisers boekten een sneeuwvakantie in Oostenrijk (Igls, Tyrol), voor de periode van 5 tot 14 april. Prijs: 91.490 BEF. Zij betwisten de kwalitiet (hygiëne, maaltijden e.d.m.) van het hotel (3 i.p.v. 4 sterren). Daarenboven waren de skischool en de skiliften reeds gesloten (Zij kregen nochtans een voucher voor gratis skischool.) De klachten worden herleid tot een defecte afstandsbediening voor T.V., het ontbreken van een balcon, het gesloten zijn van een skischool en -liften. Eisers vorderen een vergoeding van 23.250 BEF waar verweerster een tegemoetkoming van 10.000 BEF had voorgesteld. Eisers bekomen 10.000 BEF als vergoeding, doch blijven gehouden de helft van het klachtengeld te dragen. Verweerster draagt de andere helft omdat haar aanbod laattijdig kwam.

**KaÜCat.** 24

**Reissom/Prix** 64.620 **Eis/Demande** 116.559 **Vergoeding/ Indemnité** 18.915 l Eiser/VW **Dem./Déf.** 4.250 3.250

Surréservation pendants 2 nuits. Pas de réduction du contrat mais indemnité a défaut d'équivalent offert sur place.

**l annulatie / priissupplement / aanbod / tegenvordering**

**Reissom/Prix** | **Kat./Cat.** j __ 27

**Eis/Demande**
20.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
3.000

De eiseres, een V.Z.W., wil voor haar leden een 4daagse reis organiseren naar Parijs. Zij contacteert een RO die voorstellen doet. Partijen komen tot een akkoord, mits een deelname van minstens 20 personen en eiseres betaalt een voorschot. Later blijkt dat eiseres niet aan het nodige aantal deelnemers komt (slechts 13 personen) en de reis gaat niet door.
Eiseres vordert het betaalde voorschot terug (20.000 BEF) omdat zij meent dat verweerster de reis annuleerde. Zij beweert dat laatstgenoemde een voorstel deed om de reis toch te laten doorgaan mits het betalen van een supplement van 7.000 BEF, voorstel dat achteraf werd ingetrokken.
De RO verklaart het tegendeel: hij heeft nooit een voorstel van 7.000 BEF gedaan maar wel een voorstel van 20.000 BEF.
Het College stelt dat er nooit een overeenkomst is geweest tot het laten doorgaan van de reis mits supplement van 7.000 BEF, vermits - zelfs als dit voorstel reëel zou zijn gedaan - er geen aanvaarding van op dit vermeend voorstel is gevolgd. Eiseres wordt afgewezen met kosten ten hare laste. De tegeneis wordt afgewezen als onontvankelijk vermits hij laattijdig werd ingesteld.

**Reissom/Prix** **l brochure (Information) / changement programme** **KatJCat:**

92.900
**Eis/Demande**
37.600
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 3.500

Un circuit en Inde pour deux personnes est commandé sur base des informations publiées dans la brochure Hiver 1 995-96. Le circuit est en fait organisé sur base des informations publiées dans la brochure Eté 1996. Les demandeurs n'étaient pas informés complètement des changements au circuit. L'IV ne disposait pas encore des brochures Eté 1996. Le college déclare l'OV seul responsable.

**l overboeking / alternatief / schadebeperkingsplicht / informatieplicht RO** **[ Kat./Cat.** 28

**Reissom/Prix**
112.320
**Eis/Demande**
33.000
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

O 3.300

Op de RO weegt de verplichting om, zo één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, de reiziger hiervan ten spoedigste op de hoogte te brengen. De onmogelijkheid het geboekte hotel te betrekken is een dergelijk wezenlijk punt. De weigering van de reiziger om een door de RO voorgesteld alternatief te aanvaarden, doet op zich geen afbreuk aan de aanspraak van de reiziger op schadevergoeding wegens niet nakoming door de RO van de op hem wegende contractuele verplichtingen, zonder dat hieruit mag afgeleid worden dat die weigering niet zou kunnen betrokken worden in de hoegrootheid van de schadevergoeding, onder meer in licht van een schadebeperkingsplicht die op ieder partij weegt. In casu wordt een ex aequo et bono begrote schadevergoeding van 20.000 BEF toegekend.

**960504** **changement programme**

**Reissom/Prix**
180.920
**Eis/Demande**
50.000
**Vergoeding/ Indemnité**
19.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

O 5.000

Les modifications au contrat ont été acceptées avant Ie départ.
Les contestations postérieures sont contraires a la convention-loi.
Indemnité.

**960505** **| annulation / assurance / maladie** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
106.140
**Eis/Demande**
62.180
**Vergoeding/ Indemnité**
62.180
**Eiser/VW Dem./Déf.**

!0 6.2

Un voyage est annulé pour des raisons prétendues médicales. La compagnie d'assurance annulation refuse son intervention. Le certificat médical est douteux. La défenderesse absente en séance est condamnée et les frais sont intégralement mis è sa charge.

**circuit / changement programme / hotel (qualité) / demande exagérée**

Kat./Cat.
145

**Reissom/Prix**
124.360
**Eis/Demande**
125.480
**Vergoeding/ Indemnité**
14.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
2.000 1.000

Information : nombre important de participants a un circuit.
Pas d'information mensongère.
Exécution pas toujours satisfaisante : un hotel de qualité inférieure, certains sites non visites.
Ex aequo et bono : 7.000 FB/ personne.
Demande manifestement exagérée, grande part des frais a charge de la demanderesse (art 24 du Reglement de la Commission des Litiges).

**cruise / programma (uitvoering)**

**Reissom/Prix**
241.283
**Eis/Demande**
30.000
**Vergoeding/ Indemnité**
)0
**| Eiser / VW**
**iDem./Déf.**
3.000

**Kat./Cat.**
2_3j

Eisers boekten een cruise (Griekenland) en hadden vooraf gevraagd te kunnen inschepen in Heraklion, wat niet mogelijk bleek vermits alleen in Pyraes kon worden ingescheept. Tijdens de reis bleek een inschepen in Heraklion tóch mogelijk. Eisers vorderen een schadevergoeding gezien het inschepen in Pyraes hen veel meer had gekost. Zij worden afgewezen omdat de reisovereenkomst correct werd aangegaan en correct werd uitgevoerd.

**| rondreis (circuit) / aanbod / overdreven eis**

**Kat./Cat.**
5'

**Reissom/Prix**
254.000
**Eis/Demande**
70.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.500 Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**
7.000

Eiseressen (2 personen) boekten een reis naar Zuid-Afrika (prijs 127.000 BEF per persoon) en hebben diverse grieven. Zij vorderen van de RO een vergoeding van 35.000 BEF voor elke van hen. Niet alle grieven worden weerhouden. Er blijkt overigens fout te bestaan in hoofde van de RB die niet in zake is. Zij bekomen 5.250 bef. per persoon zoals voorgesteld door de RO en moeten de kosten dragen.

**vol: changement**

**Reissom/Prix**
156.210 **j**
**Eis/Demande**
11.000
**Vergoeding/ Indemnité**
11.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
O 2.000

**Kai/Cat.**
3

Par la modification du vol du retour les voyageurs doivent rentrer a Bruxelles sans pouvoir visiter Bangkok. Le college arbitral estime qu'aucune faute n'est démontrée dans Ie chef de l'IV. L'OV est condamné puisqu'il ne démontre pas avoir essayé de faire rentrer les demandeurs par un autre vol.

**l vergissing (materieel...) / ligging (logies) / prijsvergelijking / brochure (-informatie) / wijziging hotel**

Kat./Cat.
14

**Reissom/Prix**
122.980
Eis/Demande
26.516
**Vergoeding/ Indemnité**
9.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
10 3.000

Eisers boeken bij verweerster een vliegvakantie naar Lanzarote voor twee volwassenen en twee kinderen (heenreis 10 juli en terugreis
24 juli 1996) met verblijf in half pension in een viersterrenhotel voor een prijs van 122.980 BEF. In februari werden eisers ingelicht over een drukfout in de brochure.
Hotel ligt niet in Costa Teguise maar wel in Puerto del Carmen. Aangezien zij samen met vrienden hadden afgesproken in het zelfde hotel maar nu in een ander hotel werden gelogeerd vergeleken zij de hotels en deze waren verschillend van prijs in tegenstelling tot wat verweerster beweerde.
Zij vroegen dan ook een schadevergoeding van 26.516 BEF.
Verweerster weerlegt de bewering dat ze duurder is en toont aan dat haar basisprijs per persoon goedkoper is dan die van hun vrienden.

## l brochure (information) / passeport / visa / Information (devoir d'FVO

**Reissom/Prix**

j 70.800

**l Eis/Demande**

109.786

**Vergoeding/ Indemnité**

109.786 **Eiser / VW Dem./Déf.**

L'OV rapporte a suffisance de droit la preuve qu'il a mis a la disposition des voyageurs une brochure qui indiquait de maniere lisible, apparente et non équivoque Ie prix ainsi que les données pertinentes relatives aux informations d'ordre général concernant les passeports et les visas: les voyageurs ne rapportent pas la preuve que l'OV aurait commis la moindre faute.

L'IV n'a pas respecté son obligation générale de conseil et n'a pas, au plus tard au moment de la conclusion du contrat, apporté aux voyageurs les informations correctes et utiles relatives a la carte d'identité dont devait être titulaire l'un des deux voyageurs. En outre, l'IV n'a pas agi avec la prudence requise en formulant aux voyageurs des propositions de séjour qui ne pouvaient pas être concrétisées au moment même où elle les formulait.

7.500)

## | vol: changement / vacances (perte de jours de -)

**Kat./Cat.**

35

.....

**Reissom/Prix**

57.000

**Eis/Demande**

24.000

**Vergoeding/ Indemnité**

U 6.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Vol supprimé et surréservation d'un vol suivant. Les voyageurs ont manqué la journée au Caire. Non-exécution de obligations de l'OV - art 17 -. Pas de faute de la part de l'IV. OV condamné a payer un dédommagement et les frais.

O 3.000

## l souhait(s) / prix: supplément

**Kat/Cat.**

**Reissom/Prix**

177.520

**Eis/Demande**

30.240

**Vergoeding/ Indemnité**

30.240

Eiser/VW

**Dem./Déf.**

Les dernandeurs avaient exprimé un souhait, qui a été indiqué sur Ie bon de commande. L'OV n'avait pas a reclamer un supplément de prix pour réaliser cette préférence. ! Le college arbitral octroie aux dernandeurs l'indemnité qu'ils réclament.

O 3.100

**960616**

## l plainte sur place / représentant

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

67.180

**j Eis/Demande**

27.700

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

Les voyageurs n'ont pas respecté leur obligation d'introduire au plus vite sur place leur plainte durant l'exécution du contrat, de maniere appropiée et pouvant servir de preuve afin qu'une solution puisse être recherchée soit par Ie représentant local de l'OV soit par Ie représentant de l'IV, soit par Ie prestataire local de service concerné, soit par l'OV lui-même.

## hotel (qualité) / changement (frais de)

**Kat./Cat.**

] ____ i]

20.874

**Vergoeding/ Indemnité**

20.874

**Eiser/VW Dem./Déf.**

| La chambre offerte dans l'hötel H O n'était pas conforme a la chambre confirmée dans Ie contrat de voyage. Non-exécution des obligations de l'OV - art 17 -. L'OV est condamné a rembourser Ie supplément payé par la demanderesse pour l'hötel de remplacement. Frais a charge de l'organisateur du voyage.

;0 3.000

**960619**

**publicité trompeuse / brochure (information) / construction (hotel en -) / bruit / services (logement) / animation / airco**

**Kat./Cat.** 14

**Reissom/Prix** 27.030
**Eis/Demande** 27.030
**Vergoeding/ Indemnité** 18.000 **Eiser / V\V Dem./Déf.** O 3.000

Brochure manifestement mensongère quant a l'état actuel d'avancement de l'hôtel.
Services et animations encore inexistants, bruit du chantier de l'hôtel encore en construction, pas d'airco.

**960638**

**l autocar / informatieplicht RO**

**Kat./Cat.** l 3

**Reissom/Prix** 22.550
**Eis/Demande** 14.500
**Vergoeding/ .Indemnité** 14.500
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

Het is in het licht van de art. 7, 2°, a) e, 10, 6°, Reiswet volstrekt onaanvaarbaar dat een RO pas op de datum van de terugreis een wijziging aan het aanvangsuur van die terugreis bekend maakt. De RO bracht hierdoor zijn aansprakelijkheid in het gedrang ten aanzien van de reiziger die hierdoor de bus hebben gemist.

**souhait(s) / confirmation (voyaee...) / dommage moral / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 160.540
**Eis/Demande** 75.000
**Vergoeding/ Indemnité** 23.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 5.000 2.500

**Kat./Cat.** *24*

II est acquis que les voyageurs ont exprimé leurs desiderata particuliers relatifs a la réservation de deux chambres communicantes puisque Ie document de confirmation y fait référence . L'OV a commis une faute contractuelle en rédigeant un document de confirmation au caractère équivoque. Faute qui entraina dans Ie chef des demandeurs un préjudice d'agrément dés lors que deux chambres communicantes ne leur furent pas attribuées parce que l'OV les avait réservées "si possible". La demande formulée par les voyageurs était exorbitante de telle sorte qu'elle empêcha toute solution amiable : il échet dés lors de leur imputer les deux tiers de leur dépens.

**bagage / prijssupplement / wagen (huurauto) / begeleiding / wijziging soort logies / overdreven eis**

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 153.710
**Eis/Demande** 39.960
**Vergoeding/ Indemnité** 12.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Bagage komt met twee dagen vertraging ter bestemming. Reizigers werden eerst in een bungalow ondergebracht en dienden supplement te betalen voor sportfaciliteiten. Als huurwagen kregen eisers een Fiat Punto ipv. een Ford Fiesta. Eisers dienden voor huurwagen een supplement te betalen.
Laattijdige aankomst van bagage en ontoereikende begeleiding terzake van reizigers maken een tekortkoming uit in hoofde van de RO. Reizigers ondergingen een ongemak doordat ze eerst in een bungalow werden ondergebracht. Het supplement voor de sportfaciliteiten werd reeds terugbetaald. Geleverde huurwagen was een upgrading. Vergoeding voor huurwagens gebeurt per 24u en gebeurde correct. Schadevergoeding voor laattijdige aankomst van bagage en slechte begeleiding terzake alsook voor tijdelijke onderbrenging in bungalow: 12.000 BEF. Overtrokken eis. Klachtengeld bij helften verdeeld.

**changement hotel / équipement logement / information (devoir d'OV) / demande exagérée**

Kat./Cat. **14**

22.560
**Eis/Demande** 35.000
**Vergoeding/ Indemnité** 8.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.408 1.704

L'hôtel choisi par les voyageurs, ainsi que son équipement, apparaissent comme des éléments essentiels du contrat que l'OV n'a pas respectés. En outre, celui-ci, avant Ie départ, n'a pas informé les voyageurs que les éléments essentiels du contrat précité ne pouvaient être exécutés pas plus qu'il ne les a informés de la possibilité de résilier Ie contrat sans pénalité, sauf s'ils acceptaient la modification proposée par lui. La responsabilité del'OV est donc engagée. Cependant, les prétentions exorbitantes des voyageurs ont empêché toute recherche d'une solution amiable: il échet dés lors de partager les dépens.

**| brochure (informatie) / zwembad / prijssupplement** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 14

24.059

**Eis/Demande**

17.120

**Vergoeding/ Indemnité**

6.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

1.500 1.500

Eiser boekte voor zijn gezin een vakantie in een studio te Marina-Baie-des-Anges in Frankrijk. Zij betaalden hiervoor 26.733 BEF. In de brochure stond vermeld dat de toegang tot het zwembad gratis was. Ter plaatse echter moesten zij vaststellen dat daarvoor ongever 15.120 BEF moest worden betaald. Betrokkenen vorderden een vergoeding van 17.120 BEF. Gezien niet bewezen was dat zij reëel een schade haden opgelopen van dergelijke grootte bekwamen zij ex aequo et bono 6.000 BEF.

**zwembad / appartement / faciliteiten / kinderen / misleidende reclame / brochure (-informatie)** Kat./Cat.

**Reissom/Prix** 4!

16.000

**Eis/Demande**

32.000

**Vergoeding/ Indemnité**

8.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

1.600

Eisers boeken bij verweerster een autovakantie voor twee volwassenen en twee kinderen (heenreis 16 februari en terugreis 23 februarie 1996) met verblijf in een appartement in een residentie te Durby voor een totale prijs van 16.000 BEF. Eisers lieten zich bij de keuze van de residentie leiden door de beschrijving in de brochure van de verweerster, die vermeldt : "Nieuw overdekt zwembad, opening voorzien op 15 januari". Bij aankomst in de residentie bleek het zwembad nog niet afgewerkt. Naast ontbreken van het zwembad beklagen eisers zich ook over de afwezigheid van recreatiemogelijkheden voor tieners en een tekort aan wandelmogelijkheden in de streek van Durbuy.
Eisers vorderen een vergoeding van 32.000 BEF.
Verweerster biedt een vergoeding aan van 8.000 BEF.

**fermeture / alternative / hotel (qualité) / facilités / sport (en général)**

65.880

**Eis/Demande**

70.000

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

L'hötel réserve est ferme pour cause de travaux.
L'alternative était de qualité inférieure (absence d'infrastructure sportive et autres animations). Art 15 non respecté.
Ex aequo et bono : 25.000 FB plus les frais.

**vol: horaire / changement de tansoort / offre** **KaUCaï**

**Reissom/Prix**

307.435

**Eis/Demande**

85.890

**Vergoeding/ Indemnité**

45.890 **Eiser / VW Dem./Déf.**

7.500

Le voyageur pretend avoir été prévenu tardivement du changement d'horaire pour Ie vol de retour et s'être vu obligé de rentrer Ie lendemain en autocar. Une proposition faite sur place par l'OV avait été refusée par Ie voyageur parce qu'il devait payer un petit supplément. L'OV offre a titre commercial un montant de 45.890 FB. Pour autant qu'il y ait manque aux obligations de la part de l'OV, Ie College Arbitral constate que cette offre est largement suffisante. Le demande étant pour Ie reste certainement non-fondée les frais sont mis a charge du demandeur.

**overboeking / overmacht / aangestelde / bagage / vluchtwiiziging / vakantiedag(en): verlies! / programma (uitvoering)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 35

83.980

**Eis/Demande**

41.990

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

O 4.199

De klacht tegen de RB wordt ongegrond geacht. De klacht tegen de RO wordt gedeeltelijk gegrond verklaard. Overboeking is geen geval van overmacht waardoor de RO zijn aansprakelijkheid kan ontlopen. De RO wordt aansprakelijk gesteld voor de daden van zijn aangestelden bij het inchecken te Zaventem wanneer, om reden van een overboeking, een alternatieve vlucht wordt voorgesteld aan vrijwilligers die hen niet toelaat de aansluitingsvlucht naar Delhi te halen, waardoor zij zonder bagage, drie dagen ongewild in Amman moeten blijven. De aangeboden excursies in Jordanië zijn niet voldoende om de derving van vakantiegenoegens te dekken, temeer dat verzoekers eveneens aantonen dat het programma van de rondreis in Radjastan/Noord India, ondanks de verlenging met twee dagen, niet gerespecteerd werd.

## l non-réservation / changement hotel

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
25.600
**Eis/Demande**
13.800
**Vergoeding/ Indemnité**
10.800 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Non-exécution des obligations de l'OV, l'hôtel prévu dans Ie contrat n'étant pas réserve. hotel. OV condamné è payer un dédommagement et les frais.

▪▪▪▪▪▪▪▪▪▪

Le voyageur a du chercher sur place un autre

## ziekte / maaltiid(en) / bijstand

**Kat/Cat.**

165.600
**Eis/Demande**
29.469
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000
**Eiser/VW |Dem./Déf.**
3.000

4 68i

Een arbitrale beding moet strikt worden geïnterpreteerd: het Arbitraal College heeft geen rechtsmacht om zich uit te spreken over de gevolgen van de ziekte van maag- en darmstelsel. Ieder hotelgast mag in redelijkheid verwachten dat, zo hij door andere hotelgasten wordt lastiggevallen of begreigd, de hotelier onmiddelijk is aansprakelijk voor de gebeurlijk nalatige houding terzake van de hotelier.

## circuit / surréservation / alternative / offre / demande exagérée / dommage moral

**Reissom/Prix**
274.258
**Eis/Demande**
800.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
; 6.500

**Kat./Cat.**

45 '

Art. 15 : mauvaise exécution partielle - alternatives non équivalentes. Indemnisation du préjudice matériel 29.000 FB, proposée et payée par l'OV.
Préjudice moral: 10.000 FB. Demande déraisonnable (800.000 FB, c'est-a-dire Ie maximum prévu par les conditions générales) . Frais de procédure largement a charge du demandeur vu Ie caractère excessif de la demande.

## annulatie / wiizigingskosten

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
133.660
**Eis/Demande**
13.478
**Vergoeding/ Indemnité**
0
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
3.000

– – –

Ex art. 1 1 Reiswet kan de in het reiscontract overeengekomen prijs niet worden herzien. De reiziger die een gedeelte van de reis annuleert en vervangt door een duurder gedeelte - gegeven waarover de reiziger correct en volledig werd ingelicht -, het hieraan verbonden prijssupplement zonder het bewijs te leveren van enig voorbehoud kwijt, is niet gerechtigd om naderhand van dit supplement te vorderen.

## aanbouw (hotel in -) / minnelijke schikking / bevoegdheid

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
194.900
**Eis/Demande**
125.500
**Vergoeding/ Indemnité**
O
**Eiser / VW Dem./Déf.**
7.500 O

4

De eisers hebben een autocarreis vor tien personen geboekt, met bestemming Les Menuires (Frankrijk), met verblijf in hotel van 22 tot 31 december 1995. Ter plaatse stelden ze vast dat het hotel niet volledig afgewerkt is zodat de geboden accomodatie niet in overeenstemming was met de brochure. De eisers hebben hun klachten ter plaatse geformuleerd, waarna de RO een aanbod maakte ter compensatie: gratis verblijf van 7 nachten in half pensioen gedurende het seizoen 95-96 of 96-97, mits reservatie uiterlijk op 1/8/96. j Toen eisers een verzoek tot reservatie op 12/8/96 aan de RO richtten bleek dat er geen reservatie meer kon worden geboekt, omdat die l vroeger dan 1/8 had doorgegeven moeten worden. Eisers werpen op dat op dat ogenblik de winterbrochure van RO nog niet beschikbaar | was. Ze vorderen een bedrag van 125 000 BEF, zijnde de waarde van de hen door RO beloofde compensatie.
! Het college stelt vast dat de vordering zijn grondslag vindt niet in de reiscontract maar wel in de - naar aanleiding van een geschil - opgemaakte overeenkomst, die als dadingsovereenkomst moet beschouwd worden en die geen arbitraal beding bevat. Daardoor is het college niet bevoegd om uitspraak te doen over de vordering.

960737 **l brochure (-informatie) / vergissing (materieel....) / informatieplicht RB / bevestiging (reis...)** **Kat./Cat.** l 2

**Reissom/Prix** 36.780
**Eis/Demande** 18.390
**Vergoeding/ Indemnité** 7.500
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

Principieel is de RO gebonden door het in zijn brochure gedane aanbod. Een erratum mag hier evenwel wijzigingen aan te brengen en het is aan de RB om de reiziger hierover correct te informeren, op straffe van zijn aansprakelijkheid in het gedrang te brengen. Een RB die niet nagaat of de bestelbon overeenstemt met de reisbevestiging (die aan hem, ingevolge woonstkeuze van de reiziger werd toegezonden) en, a fortiori, de reisdocumenten, begaat een fout die zijn aansprakelijkheid in het gedrang brengt.

**force maieure / alternative / assistance / retour anticipé**

**Reissom/Prix** 113.650
**Eis/Demande** 95.040
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750 3.750

Kat./Cat. 467

L'incendie de l'hôtel constitue un cas de force majeure. L'OV a remboursé les prestations non délivrées. Il avait par ailleurs l'obligation de venir en aide aux voyageurx et de leur fournir des substituts appropriés ( art 15 loi ).
L'OV n'a pas proposé de logement. Les demandeurs sont dés lors rentrés prématurément en Belgique.

**l diefstal / informatieplicht RB / verzekering** **Kat./Cat.** 169

**Reissom/Prix** 67.400
**Eis/Demande** 38.329
**Vergoeding/ Indemnité** 0
Eiser / VW **Dem./Déf.** 7.500

| Een beweerde diefstal kan de aansprakelijkheid van RO en RB niet in het gedrang brengen, ook al vermoedt de reiziger (maar bewijst i hij niet) dat personeelsleden verbonden aan het hotel zich schuldig gemaakt hebben aan de vermeende diefstal. Op de RB weegt de wettelijke verplichting tot het schriftelijk mededelen van de polisvoorwaarden van een bijstandsverzekering. Een tekortkoming hieraan had de aansprakelijkheid van de RB in het gedrang kunnen brengen indien de beweerde diefstal naar recht bewezen zou zijn.

**l bevestiging (reis...) / vluchturen / vergissing (materieel....)** KatJCaf. 23

**Reissom/Prix** 69.000
**Eis/Demande** 148.396
**Vergoeding/ Indemnité** :0
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

Betrokkene boekte voor zich zelf en voor 5 vrienden een vliegtuigreis met bestemming Hurghada, met vertrek op 8 en terugvlucht op 15
september 1996 (geen verblijf enkel vlucht.) Een van de vrienden zou op 12 september (drie dagen voor de terugreis) getelefoneerd hebben naar de lokale vertegenwoordiger van de TO om de terugvlucht bevestigd te zien. Men zou hem geantwoord hebben dat alles in orde was.
Toen de vrienden zich om 15u40 op de vluchthaven aanmelden bleek de vlucht reeds om 16uOO te vertrekken i.p.v. om 17u30. Zij werden niet meer toegelaten.
Eisers houden vluchtbevestiging te hebben gekregen, verweerster betoogt dat betrokkenen nooit om bevestiging van de vluht gevraagd hebben .
Betrokkenen vorderden een bedrag van 148.396 BEF als globale vergoeding van hun kosten (boekennieuwe terugvlucht, hotelkosten e.d.m.).
Hun vordering werd als niet bewezen afgewezen.

**annulatie / voor afreis**

**Reissom/Prix** 5.900
**Eis/Demande** 5.900
**Vergoeding/ Indemnité** l
Eiser/VW **Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 721,

Wanneer de RB voor de aanvang van de reis het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, voorziet artikel 25 van de Reiswet op zich niet in de verplichting de reiziger schadeloos te stellen. In de bijzondere voorwaarden die op huidige zaak van toepassing zijn, is evenwel voorzien in een aanspraak op schadeloosstelling ten gunste van de reiziger, wanneer de RB de reiziger niet ten minste 15 kalenderdagen voor de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte had gesteld.

**960754**

**rondreis (circuit) / safari / gids / programma (uitvoering) / wijziging programma / klacht ter plaatse / RB wordt RO geacht**

**Kat./Cat.** 568

**Reissom/Prix** 510.400
**Eis/Demande** 539.019
**Vergoeding/ Indemnité** 0
Eiser / VW
**Dem./Déf.** 7.500

Eiser boekte voor zijn gezin en avontuurlijke reis naar Simbabwe, Botswana en Namibië (wild safari), tegen 510.400 BEF. Na zijn terugkomst vorderde hij een schadevergoeding van 539.019 BEF omdat volgens hem de reisleiding totaal tekort geschoten had.
Het gezelschap had twee gidsen, doch klager betoogt dat zij volkomen onbekwaam waren en hun reizigers verwaarloosden. Daarenboven zou de reis niet naar plan zijn verlopen, zouden er andere dan de geplande hotels zijn aangedaan, zou de reisroute niet zijn gevolgd, zouden er verschillende sites niet zijn bezocht e.d.m.
Zijn klacht werd als niet bewezen beschouwt, teneer eiser naliet ter plaatse te reageren en hij de RO. noch telefonisch noch via fax poogde te bereiken, terwijl dit toch had gekund.
Op te merken valt dat RO buiten zaak werd gesteld omwille van het feit dat zij niet in België gevestigd was en er geen licentie had. Zij werkte en werkt onder licentie van RB. Door het ter beschikking stellen van haar licentie gedroeg deze laatste zich als RO. Zij is dan ook zelf RO, terwijl de echte RO alleen verstrekker van diensten was.

**l hotel (kwaliteit) / faciliteiten / soort / renovatie / werken aan hotel**

**Kat/Cat.** 4;

**Reissom/Prix** 100.300
**Eis/Demande** 55.326
**Vergoeding/ Indemnité** 6.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 2.766 2.767

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis naar de Maledieven voor twee volwassenen (heenreis 11 juli en terugreis 28 juli 1996) met verblijf in vol pension in een vijfsterrenhotel in de Zuid-Male-atol voor een prijs van 100.300 BEF.
Ter plaatse stelden eisers naar eigen zeggen vast dat de hotelbeschrijving niet in overeenstemming was met de toestand ter plaatse. Zij waren bv. ontevreden met de staat van de buitenzijde van de kamers, over het feit dat er dagelijks renovatiewerken aan de gang waren, over de drukte in het complex. Ook de beloofde faciliteiten waren of niet voorhanden : er was slechts een restaurant, een bar, de discotheek was niet geopend, bootverhuur en parasailing waren niet aanwezig.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 55.326 BEF

|~ Kat./Cat. 9

**Reissom/Prix** 245.000
**Eis/Demande** 245.000
**Vergoeding/ Indemnité** i0
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

La clause par laquelle l'OV limite a deux fois Ie prix du voyage sa responsabilité en matière de dommage matériel et de dédommagement de la perte de jouissance du voyage est conforme a l'art 19 § 5 de la loi du 16 février 1994. Cette clause contractuelle fixe Ie plafond de l'indemnité a laquelle Ie voyageur peut prétendre et constitue ainsi une clause de limitation de responsabilité et en aucune facon une clause pénale : en conséquence c'est è tort que Ie voyageur estime avoir droit è l'indemnité postulée par un effet contractuel automatique. Tant sur base de la theorie générale des obligations que sur base de la loi de 16 février 1994 l'OV tenu d'une obligation de résultat échappe a toute responsabilité lorsque Ie dommage résulte de la faute d'un tiers dont il n'est pas responsable.

**960759**

**l Information (devoir d'IV) / hotel (aualité) / représentant**

**Reissom/Prix** 86.800
**Eis/Demande** 45.000
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

L'IV a qui les demanderesses avaient fait confiance pour Ie choix de leur destination de voyage aurait manqué a son devoir d'information en les informant pas de la periode de haute/basse saison en Thailande. Phuket ne serait pas une destination a conseiller a deux femmes seules. Sur place les demanderesses se plaignent de la chambre a l'hötel, de l'ambiance au restaurant, de l'inefficacité du représentant sur place de l'OV. Ces plaintes sont déclarées non fondées. Les demanderesses ont accepté Ie séjour en Thailande en signant Ie bon de commande. Les demandes sur place ont été accordées. La mauvaise ambiance au restaurant et l'inefficacité du représentant sur place de l'OV est non prouvée. Les demanderesses sont déboutées de leur demande et les frais sont laissés a leur charge.

**960760**

**l bagage / diefstal / vervroegde terugkeer / bijstand**

**Kat./Cat.** 379

**Reissom/Prix** 87.400
**Eis/Demande** 82.120
**Vergoeding/ i Indemnité** 0
Eiser / VW
**Dem./Déf.** 7.500

Eisers boeken via RB, bij RO een reis naar Tunesië, Port El Kantaoui, voor de periode van 06.07.1996 tot 13.07.1996 en zij betaalden hiervoor 87.400 BEF. Bij hun aankomst ter plaatse in het hotel bleek dat, bij het overbrengen van hun bagage, een reistas spoorloos was. Dit incident gaf aanleiding voor enige spanningen tussen de eisers, de hotelier en de plaatselijke vertegenwoordiger van RO. Drie dagen na hun aankomst braken eisers hun reis voortijdig af.
Eisers hebben volgende klachten : inadequate organisatie van transfert van bagage, onvoldoende verlenen van bijstand aan reiziger in moeilijkheden.
RO repliceerdt hierop dat eisers voorbarig hebben besloten tot diefstal, dat zij geen informatie verleend hebben over de kenmerken van de verloren bagage en dat dit incident geen geldige reden is om de reis af te breken.
Eisers werden door de luchthavenpolitie in het bezit gesteld van hun verloren bagage maar volharden in hun eis tot schadeloosstelling.

## l overboeking / schadebeperkingsplicht

**Reissom/Prix**

19.600

**Eis/Demande**

20.697

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser/VW Dem./Déf.**

3.000

Overboeking brengt ex art. 27 Reiswet de aansprakelijkheid van de RB in het gedrang. Deze is tot schadevergoeding gehouden wegens de reiziger, op welke laatste evenwel de verplichting weegt zijn schade in de mat e van het mogelijke te beperken.

## | bruit / nuisances sonores

**Kat./Cat.** *4*

**Reissom/Prix**

73.880

**Eis/Demande**

103.880

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

i5.000 2.500

Deux demandeurs et leur petit-fils mineur d'age partent en avion au départ de Bruxelles et a destination de Matalscanas (Espagne), en demi-pension, pour Ie prix global de 73.880 FB.
La défenderesse n'a pas respecté un element essentiel du contrat qui figure cependant dans sa brochure, a savoir Ie calme a l'hötel choisi précisément hors saison a eet effet.
La défenderesse fait en outre observer qu'elle ne peut être tenue responsable du comportement de la clientèle locale qui frequente l'hötel choisi.
Les demandeurs ont été plusieurs fois changés de chambre, et l'hötelier a commis une faute en ne faisant pas régner Ie calme et l'ordre dans son hotel.

## circuit / categorie (logement) / programme (réalisation) f accompagnateur

**Kat./Cat**
3456

69.830

**Vergoeding/ Indemnité**

7.000

Eiser / VW **Dem./Déf.**

4.233

La demanderesse réserve chez l'IV un circuit en Inde (et Nepal) organisé par l'OV , pour la periode du 27 octobre au 10 novembre 1995. Le prix s' élève a 69.830 FB.
Les plaintes de la demanderesse peuvent se résumer comme suit: places manquantes dans les vols intérieurs, chambre manquantes dans les hotels, perte de temps dans les hotels, restaurants, aéroports,...
Incompétence de la part des accompagnateurs a résoudre correctement Ie problème, remplacement d' un hotel 5* par un hotel sans étoiles.

## wiizigingskosten / vluchturen / vertegenwoordiger

**KatV/Cat.**

**Reissom/Prix**

109.820

**Eis/Demande**

7.021

**Vergoeding/ Indemnité**

17.021

[1] **Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000

Eiser boekt bij verweerster een vliegreis naar Hong-Kong en China voor een volwassene (heenreis 20 maart en terugreis 7 april 1996) gevolgd door een rondreis voor een totale prijs van 109.820 BEF.
Eiser boekt naast deze rondreis ook een retourticket Brussel-Parijs-Brussel, vermits de rondreis vertrok en eindigde in Parijs. Op 5 maart werden eisers vluchturen evenwel gewijzigd waardoor hij in de luchthaven van Parijs maar l uur had om zijn overstap te maken. Eiser heeft dan op aanraden van de plaatselijke vertegenwoordiger de vlucht Peking-Londen geboekt. Voor het ticket Londen-Brussel diende eiser 7.021 BEF te betalen. Na zijn terugkeer vordert eiser dit bedrag van zijn verweerster terug.
Verweerster is van oordeel dat l uur connecting time voldoende is om in Parijs over te stappen en weigert deze som te betalen.

## schadebeperkingsplicht

**Reissom/Prix**

83.755

**Eis/Demande**

92.840

**Vergoeding/ Indemnité**

O

Eiser/VW **Dem./Déf.**

7.500

Art. 20 Reiswet moet gezien worden in het kader van de schadebeperkingsplicht in hoofde van de reiziger.
De afwezigheid van een precieze en gedocumenteerde klacht, die daarenboven pas werd ingesteld na verloop van genoeg één jaar nadat de RO weigerde de klacht (zelfs maar gedeeltelijk) in te willigen (waardoor aan de RO de mogelijkheid werd ontnomen het gebeurlijk gegrond zijn van de klacht te onderzoeken), noopt tot het als ongegrond afwijzen van de vordering.

**club / alles inbegrepen / faciliteiten / zwembad / disco(theek) / sport: water- / overdreven eis**

**Reissom/Prix** 116.880
**Eis/Demande** 183.838
**Vergoeding/ Indemnité** 27.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 5.000

**KatJCat:** 43

Eisers boeken bij verweerster een vliegreis voor twee volwassenen en een kind naar de Dominicaanse Republiek (heenreis 19 oktober en terugreis 2 november 1995) met verblijf All Inclusive formule in driesterren Club voor een totale prijs vanl 16.800 BEF.
Eisers beklagen zich erover dat zij door de medewerkster van verweerster verkeerd werden ingelicht over de duur van de vlucht. Eisers waren bovendien misnoegd over de verblijsaccomodatie : het zwembad en de bar waren gesloten net als twee van de drie restaurants en de mini-disco, het watersportmateriaal was in belabberde toestand en de miniclub was onbemand.
Verweerster bood een schadevergoeding aan van 10.600 BEF.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 183.838 BEF.

**passeport / enfants**

**Reissom/Prix** 89.580 **j**
**Eis/Demande** 104.440
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** l 9i

La compagnie aérienne refuse l'enregistrement des enfants du demandeur, leurs papiers d'identité n'étant pas munis de photos. La brochure de l'OV mentionnait clairement la nécess ité de papiers d'identité avec photo pour les enfants.
L'information étant claire et suffisante, il n'y a pas de faute de la part de l'OV. Demande déclarée non fondée; frais a charge du demandeur.

**vol: retard / assistance / diligent**

**Reissom/Prix** 125.000
**Eis/Demande** 80.486
**Vergoeding/ Indemnité** 72.407 **Eiser / VW Dem./Déf.** 0

Kat./Cat. 36

Suite a un retard du vol charter, Ie voyageur a manqué son vol suivant de ligne. L'OV a combine dans Ie programme du voyage un vol charter avec un vol de ligne sans prévoir un délai de correspondance suffisant et n'a pas fait diligence pour venir en aide au voyageur en difficulté. L' OV est condamné a payer un dédommagement et les frais.

**brochure (informatie) / dienstverlening (logies)**

**Reissom/Prix** J55.150
**Eis/Demande** : 30.000
**Vergoeding/ Indemnité** 1.500
**Eiser/VW Dem./Déf.** ;O 3.000

**Kat./Cat.** 14

Niet conformiteit tussen geleverde diensten en brochure.
RO bewijst niet dat hij errata aan RB toegestuurd had.
Rechten van de reiziger uit art. 13 ev. reiscontractenwet moeten gerespecteerd worden. RO schoot tekort in zijn verbintenissen uit het reiscontract en wordt veroordeeld tot schadevergoeding ex aequo et bono en de proceskosten.

**souhait(s) / brochure (information) / changement programme / grève**

**Reissom/Prix** 80.840
**Eis/Demande** :23.237
**Vergoeding/ Indemnité** 0
Eiser/VW **Dem./Déf.** 3.000

**[~ Kat/Cati** l 5

Les voyageurs ne rapportent pas a suffisance de droit la preuve que, au moment de la réservation, ils ont fait connattre a l'IV des desiderata particuliers quant a la pension complete, pas plus qu'ils ne rapportent la preuve que ces desiderata aient été portés a la connaissance de l'OV. La brochure de l'OV indique de maniere précise, lisible, apparente et non équivoque les données pertinentes relatives au mode d'hébergement, sa situation , sa categorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation du pays d'accueil, a la nature et au nombre de repas inclus, ainsi qu'a la description de l'itinéraire. L'OV a respecté scrupuleusement son obligation de sécurité a l'égard des voyageurs en annulant la visite de Fes en raison d'une grève générale locale qui aurait pu engendrer des debordements préjudiciables aux voyageurs: ceux-ci ne rapportent pas la preuve que dans ces circonstances particulières, l'OV pouvait leur proposer des substituts de remplacements appropriés.

960833 | **surréservation / annulation / demande exagérée** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** , _____29

58.640 Trois jours avant Ie départ les voyageurs sont informés de la surréservation de l'hötel. lis refusent l'alternative proposée et font usage de la possibilité de résilier Ie voyage sans pénalité. lis réclament également un dédommagement complémentaire au remboursement total de leur voyage de 15.000 FB par personne. Le College estime cette demande exagérée.

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

6.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000

**brochure (information) / passeport *l* devoir d'information QV / enfants**

**Reissom/Prix** **! Kat./Cat.**

64.800 217

**Eis/Demande** Documents de voyage pour les jeunes enfants : indications imprécises sur Ie bon de commande mais mentionnées dans la brochure et Ie feuillet accompagnant Ie titre de transport.

24.718 Responsabilité partagée.

**Vergoeding/ Indemnité** Prix du vol de remplacement tres reduit - Compensation adequate.

3.702

**Eiser / VW Dem./Déf:**

1.500 1.500

**fermeture / soorts / facilités / information (devoir d'OV)**

**Reissom/Prix** **f Kat./Cat.j**

40.880 i _____4JJ

**Eis/Demande** En Suisse, a cette époque, toutes les infrastructures de loisirs, restaurants et sportives, sont fermées. Phénomène non accidentel et qui devait par conséquent être connu de l'OV.

12.000 Une simple allusion vague dans la brochure est insuffisante.

**Vergoeding/ Indemnité** Ex aequo et bono : 12.000 FB.

12.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**wijziging soort logies / brochure (-informatie) / wiizigingskosten / appartement**

**Reissom/Prix** i Kat./Cat.

71.487 i_____1 1

**: Eis/Demande** Eisers boekten een vliegtuigreis voor 14 dagen naar Spanje. Zij bestelden een appartement voor 4 personen met een aparte slaapkamer. Bij aankomst bleek het te gaan om een soort studio met aparte slaaphoek (klein, zonder daglicht of degelijke verluchting en niet echt afgesloten). Eisers verhuisden naar een ander appartement met 2 aparte slaapkamers en betaalde een opleg van 23.487 BEF. Zij regelden dit rechtstreeks met de hotelier zonder akkoord van verwoester.

23.289 Zij vorderen hun opleg van verweerster terug.

**Vergoeding/ Indemnité** Vonnis: de informatie verstrekt door verweerster in de brochure is misleidend, onvolledig, niet voldoende relevant en dubbelzinnig. Zij wordt veroordeeld tot een forfaitaire vergoeding van 15.000 BEF.

15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

_____ **I Kat./Cat.**

j 39

166.840 Eisers boekten in maart 1996 een vlucht naar Australië en vroegen meteen flexipasses voor de trein gedurende 8 dagen. Zij gebruikten echter de flexipasses niet. Teruggekeerd vorderden zij terugbetaling van de passes verminderd met 10%. Zij hielden voor dat zulks voorzien was in de overeenkomst. Zij werden echter afgewezen vermits zij niet konden aantonen dat de flexipasses bij niet gebruik tot beloop van 90% zouden worden terugbetaald.

**Eis/Demande**

7.842

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000 O

**alternatief / schadebeperkingspicht**

Kat./Cat. 4

**Reissom/Prix** 103.336
**Eis/Demande** 103.336
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750 3.750

De RO komt tekort aan de door hem aangegane verbintenissen, wanneer hij nalaat bij ernstige problemen met betrekking tot de overeengekomen accomodatie, de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te brengen. Dit brengt zijn aansprakelijkheid in het gedrang. De reiziger komt tekort aan zijn schadebeperkingsplicht doomiet in te gaan op de, zelfs met een supplement aangeboden alternatieven. Het hieraan verbonden prijskaartje ligt manifest veel lager dan de thans door de reiziger in rekening gebrachte schadevergoeding. Om die reden kan de door de eiser geclaimde schadevegoeding niet integraal worden ingewilligd.

960873 **l categorie (logies) / faciliteiten / airco**

**T Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 29.000
**Eis/Demande** 14.500
**Vergoeding/ Indemnité** !3.050
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.000

Eisers boeken bij verweerster een autovakantie naar Frankrijk voor twee volwassenen (heenreis 22 juni en terugreis 29 juni 1996) met verblijf in half pension in een driesterrenhotel voor een totale prijs van 29.000 BEF. Naar mening van de eisers stemde de werkelijkheid niet overeen met wat beschreven stond in de brochure en werden zij ondergebracht in een jeugdherberg i.p.v. in een driesterrenhotel. Het restaurant deed tevens dienst als salon en was opgevat in een refterstijl. Ook over de inrichting van de kamers hadden eisers klachten (vochtplekken, ontbreken airconditioning). Tot slot betreuren zij het feit dat er geen afgesloten parking was. Eisers vorderen een schadevergoeding van 14.500 BEF. Verweerster stelt een schadevergoeding voor van 3.050 BEF.

**annulation / maladie**

Kat/Cat. 7

**Reissom/Prix** 72.720
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 14.000

Le voyageur annule pour raison de santé. En vertu de l'article 10 des conditions générales , il doit payer la 1/2 du prix.
Le litige incombe a l'assureur qui n'est pas a la cause. Le demandeur est débouté.

**voiture (de location) / assurance / confirmation (voyage...) / changement transport / information fdevoir d'OV)**

**Kat/Cat.** 1231

**Reissom/Prix** 145.172
**Eis/Demande** 84.601
**Vergoeding/ Indemnité** 30.000
**Eiser / VW iDem./Déf.**

Lors de la réservation, Ie bon de commande ne précisait pas Ie type de mobilhome réserve. Suite a un changement de dates de la réservation, Ie type de véhicule originellement réserve n'est plus disponible. Les voyageurs n'en sont pas informés par écrit sur Ie bon de commande ni sur une confirmation. Des assurances facultatives doivent être souscntes avant de pouvoir réceptionner Ie véhicule sur place. En outre différentes pannes ont du être réparées et les frais ont été avances par les voyageurs. Le College estime que l'OV est en partie responsable car Ie bon de commande aurait du mentionner Ie type de mobilhome réserve. L'OV aurait du informer les voyageurs de l'indisponibilité du mobilhome initialement réserve. Les demandeurs sont seuls responsables d'avoir souscrit sur place des assurances facultatives.

O

**Reissom/Prix** 59.000
**Eis/Demande** 9.450
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**bevoegdheid**
**^Kat/Cat]**

^_ ..... 8J

Eiser boekte slechts vliegtickets. Geschillencommissie is slechts bevoegd om kennis te nemen van geschillen over reiscontracten volgens de reiscontractenwet. Vordering ontoelaatbaar, kosten lastens eiser.

## autocar / morele schade

**Kat./Cat.** 3

**Reissom/Prix** : 66.850

**Eis/Demande** 30.000

**Vergoeding/ Indemnité** '0

**Eiser/VW Dem./Déf.** ; 3.000

Op de terugreis van Spanje met autocar, werd er op een parking in Frankrijk halte gehouden om een chauffeurwissel door te voeren. De passagiers mochten van de halte gebruik maken om de benen te strekken doch moesten in de nabijheid van de bus blijven vermits het een korte halte zou zijn. Eiser menende dat hij voldoende tijd had om het toilet te bezoeken bleef langer weg dan mocht zodat de bus zoder hem vertrok.
Zijn vrouw en zijn kind hadden zijn afwezigheid te laat opgemerkt en hadden niet onmiddelijk gereageerd. Betrokkene werd door een volgende bus opgepikt en alles kwam uiteindelijk terecht na een verlet van ongeveer 2 uur.
De reis had 66.850 BEF gekost voor het ganse gezin en was behoudens het vermelde incident voorspoedig verlopen. Eiser vorderde een vergoeding van 30.000 BEF wegens ondergaan moreel leed. Zijn eis werd afgewezen omdat een eigen fout aan de oorsprong van het incident lag.

## misleidende reclame / wijziging soort logies / hotel (kwaliteit) / alternatief / wijzigingskosten

**Kat/Cat.**

**Reissom/Prix** 80.400

**Eis/Demande** 104.150

**Vergoeding/ Indemnité** 60.150 **Eiser / VW i Dem./Déf.** 7.500

Eiser boekte voor zijn gezin (echtgenote en één minderjarig kind) een verblijf in hotel voor de periode van 15 tot 29 juli 1996. Zij betaalden hiervoor 80.400 BEF.
Ter plaatse bleek dat zij niet kregen wat gevraagd was .
Inderdaad het hotel bleek een 'maison d'höte' te zijn zonder echte hotelaccommodatie. De gasten aten aan een gemeenschappelijk tafel, de keuken, de zitplaats en de receptie waren ondergebracht in één ruimte, de kamers waren slecht bemeubeld, er was te weinig en onverzorgd eten e.d.m.
De RO stelde een ander verblijf voor doch eiste betaling van 74.250 BEF.
Achteraf bood hij een vergoeging aan van 20.100 BEF en later nog eens 33.500 BEF.
De eis werd als gegrond aanvaard en eiser bekwam terugbetaling van 74.250 BEF vermeerderd met een schadevergoeding van 6.000 BEF, verminderd dan weer met de ontvangen 20.100 BEF.
Er werd immers aanvaard dat eiser misleid werd door verkeerde reclame en dat zij overigens ondermaats gehuisvest waren.

## mer (vue sur) / brochure (ïnformation) / information (devoir d'OV)

**KatJCat.** 4 l

**Reissom/Prix** 132.932

**Eis/Demande** 17.175

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

La cham bre était non conforme a la description (pas de réelle "vue sur mer").
L'OV a manqué a son devoir d'information. Le college arbitral accorde une indemnité fixée ex aequo et bono a 10.000 FB.

## appartement / onthaal / zwembad / aanbod

**Kat/Cat.** 4

**Reissom/Prix** **119.091 ;**

**Eis/Demande** 25.334

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

De eisers (4 personen) boekten een vliegtuigreis naar Mallorca voor 13 dagen, in een appartement met volpensioen.
Van de 18 oorspronkelijke klachten m.b.t. de accomodatie en de service terplaatse werden door eisers er drie voorgelegd aan de geschillencommissie: appartement pas ter beschikking om 12ul5 na aankomst om 9uOO - teveel ligstoelen aan het zwembad in beslag genomen door handdoeken - bij aankomst: geen echte champagne maar plaatselijke schuimwijn.
Verweerster bood 500 BEF aan voor klacht in verband met champagne.
Vonnis: geen fouten of tekortkomingen vastgesteld in hoofde van verweester of haar aangestelden met betrekking tot 2 eerste punten.
Aanbod verweerster in verband met derde punt was toereikend.
Afgewezen en veroordeling voor de kosten.

## l cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltiid(en)

**Kat./Cat.** 35;

**Reissom/Prix** **139.960**

**Eis/Demande** 50.000

**Vergoeding/ Indemnité** **30.000**

**Eiser/VW Dem./Déf.** 10 5.000

Eiser boekte een reis naar Ecuador met cruise naar de Galapagos eilanden. Toen er moest ingescheept worden kon het cruise schip niet vertrekken daar het na een dodelijk ongeval met een bemanningslid aan wal moest blijven.
Er werd een alternatief programma ingelast, doch dit voldeed niet. Verweerster wees op de overmacht waarvan zij het slachtoffer was en op het feit dat er ter plaatse geen enkele andere mogelijkheid was dan het gekozen alternatief.
Het College aanvaardt de thesis dat overmacht kon gelden voor het niet afvaren van het schip, doch niet voor het gekozen alternatief en dus de de daadwerkelijk verleende diensten grondig van de beloofde diensten.
Bovendien werden de moeilijke en soms penibele reisomstandigheden die eisers moesten ondergaan en de zeer povere voeding die zij aangeboden kregen, door verweerster niet echt betwist.
Overeenkomstig art. 15 van de Wet van 16 februari 1994 besliste het College dat verwerster de eisers schadeloos diende te stellen voor het verschil tussen de aangeboden en de genoten diensten.

## annulatie / bevestiging (reis...)

**KaÜCat.**
279

**Reissom/Prix**
9.400
**Eis/Demande**
7.720
**Vergoeding/ Indemnité**
7.720
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
lo 3.000

De aanvaarding van een factuur door de reiziger, impliceert dat deze afstand gedaan heeft van het recht zich op de niet, of niet tijdige bevestiging van de reis te beroepen. Overeenkomsten strekken degenen die ze hebben aangegaan tot wet. De reiziger is gehouden tot betaling van de contractueel overeengekomen annulatievergoeding. De vraag tot bekomen van gemak van betaling moet afgewezen worden, nu de reiziger door niet in te gaan op het herhaald verzoek tot betaling vanwege de RB zichzelf reeds aanzienlijke termijnen van respijt heeft toegekend.

## paspoort / informatieplicht RB / informatieplicht RO / morele schade

**Kat./Cat.**
l 39i

**Reissom/Prix**
66.300
**Eis/Demande**
43.300
**Vergoeding/ Indemnité**
i 43.300
Eiser/VW
**Dem./Déf.**
4.330

Drie echtparen elk met een jong kindje boekten een citytrip naar Rome.
Twee van hen konden niet vertrekken omdat zij niet beschikten over een identiteisbewijs voor hun kindje. Zij keerden noodgedwongen terug naar huis, maakten de formaliteiten op de gemeente in orde en vertrokken diezelfde namiddag met een andere vlucht. Zij eisten van de RB en RO de kosten van deze middagvlucht terug + 2 maal 5.000 BEF morele schadevergoeding. Zij steunden hun eis op het gebrek aan informatie gegeven door verweerders.

## werken aan hotel / alternatief / ligging (logies) / disco(theek) / sport / strand / maaltijden / zwembad

**Kat./Cat.**
4!

**Reissom/Prix**
43.579
**Eis/Demande**
46.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
4.600

Eisers boeken een pakketreis naar Rhodos van 05.04.1995 tot 12.04.1996, met vlucht en verblijf op basis van half pension in hotel BB voor de totale prijs van 43.579 BEF. Bij hun aankomst in Rhodos vernamen reizigers dat ze omwille van werken in het appartementencomplex SU zouden gelogeerd worden. Hier was het strand op 400 meter gelegen i.p.v. 50 meter, daarbij was het strand vuil en niet mooi uitgerust. Voor de maaltijden kon er slechts worden gebruik gemaakt van een kleine cantine waar ook de animatie plaatsvond.
Het tennisterrein en mini-golfterrein waren in slechte staat, de discotheek was gesloten en het zwembad was slecht onderhouden.
Verweerster repliceerdt hierop dat ze een gelijkwaardig alternatief heeft aangeboden en dat SU een uitstekende reputatie heeft. Zij bood een schadevergoeding aan van 3.000 BEF. maar eisers konden hier niet mee instemmen.

## surréservation / vol: changement / bagages / prcuve par témoignages / hotel (qualite) ' Kat./Cat.

, ..... 234i

**Reissom/Prix**
149.134
**Eis/Demande**
: 46.000
**Vergoeding/ Indemnité**
25.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

Suite a la surréservation du vol au départ d'Amsterdam, Ie vol a eu lieu sur une autre compagnie aérienne via Bangkok. Cette plainte est rejetée car les demandeurs ne contestent pas être arrivés fort tard a l'embarquement et avoir beneficie d'un surclassement sur Ie vol de remplacement. L'OV n'est pas tenu responsable pour les dommages au bagage retrouvé endommagé. Les plaintes concernant l'hötel sont considérées comme établies par Ie témoignage écrit verse au dossier. Le college également que les demandeurs ont été induits en erreur en ce qui concerne l'hötel lors du transit a Colombo.

## annulatie / bevoegdheid / faillissement / RB wordt RO geacht

**Kat./Cat.l**
798

**Reissom/Prix**
136.600
**Eis/Demande**
254.630
**Vergoeding/ Indemnité**
160.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**
7.500

Eiser boekt een reis naar Zuid-Africa, via eerste verweerder RB bij een RO in het buitenland (in Nederland), tweede verweerster. Die laatste wordt echter vóór de afreis in staat van onvermogen verklaard en eerste verweerster aanuleert de reis. Nochtans kan zij enkele dagen later een vervangende RO vinden (eveneens in Nederland) en stelt aan eiser voor de reis toch te ondernemen. Eiser weigert op het voorstel in te gaan en vordert de terugbetaling van de reissom en een schadevergoeding.Het College stelt als principe dat de eis niet ontvankelijk is voor zover hij is gericht tegen de gefailleerde buitenlandse RO. Het stelt vervolgens dat de RB overeenkomstig als RO moet worden aangezien en op deze basis aansprakelijk moet worden verklaard. Eiser had echter de zaak eveneens aanhangig gemaakt voor de Rechtbank van Koophandel te Gent. Eerste verweerster meende te moeten stellen dat het College geen bevoegheid had wegens aanhangigheid en de uitspraak van de Rechtbank diende af te wachten. Het College verwerpt deze thesis, alsmede het ingeroepen "non bis in idem" en "una via electa non datur recursus ad alteram". Eiser wordt in het gelijk gesteld, krijgt het terug, maar het College mildert zijn aanspraak op supplementaire schadevergoeding.

960957

**cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltiid(en)**

**kat/Cat.** 35

**Reissom/Prix** **668.095**

**Eis/Demande** 225.000

**Vergoeding/ Indemnité** 135.000

Eiser/VW **Dem./Déf.** 7.500

Eiser boekte een reis naar Ecuador met cruise naar de Galapagos eilanden. Toen er moest ingescheept worden kon het cruise schip niet vertrekken daar het na een dod elijk ongeval met een bemanningslid aan wal moest blijven.
Er werd een alternatief programma ingelast, doch dit voldeed niet. Verweerster wees op de overmacht waarvan zij het slachtoffer was en op het feit dat er ter plaatse geen enkel e andere mogelijkheid was dan het gekozen alternatief.
Het College aanvaardt de thesis dat overmacht kon gelden voor het niet afvaren van het schip, doch niet voor het gekozen alternatief programma.
Overigens verschilde het alternatief en dus de daadwerkelijk verleende diensten grondig van de beloofde dienste.
Bovendien werden de moeilijke en soms penibele reisomstandigheden die eisers moesten ondergaan en de zeer povere voeding die zij aangeboden kregen, door verweerster niet echt betwist.
Het College beslist dat de RO de eiseres schadeloos diende te stellen voor het verschil tussen de aangeboden en de genoten diensten.

**cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltiid(en)**

**Reissom/Prix** 279.920

**Kat./Cat.** 35

**Eis/Demande** 100.000

**Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

Eiser boekte een reis naar Ecuador met cruise naar de Galapagos eilanden. Toen er moest ingescheept worden kon het cruise schip niet vertrekken daar het na dodelijk ongeval met een bemanningslid aan wal moest blijven.
Er werd een alternatief programma ingelast, doch dit voldeed niet. Verweerster wees op de overmacht waarvan zij het slachtoffer was en op het feit dat er ter plaatse geen enkele andere mogelijkheid was dan het gekozen alternatief.
Het College aanvaardt de thesis dat overmacht kon gelden voor het niet afvaren van het schip, doch niet voor het gekozen alternatief programma.
Overigens verschilde het alternatief en dus de daadwerkelijk verleende dienste grondig van de beloofde diensten.
Bovendien werden de moeilijke en soms penibele reisomstandigheden die eisers moeten ondergaan en de zeer povere voeding die zij aangeboden kregen, door verweerster niet echt betwist.
Het College beslist dat de RO de eiseres schadeloos diende te stellen voor het verschil tussen de aangeboden en de genoten diensten.

**cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltiid(en)**

**Reissom/Prix** 84.930

**Kat./Cat.** 3 5

**Eis/Demande** 25.000

**Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

Eiser boekte een reis naar Ecuador met cruise naar de Galapagos eilanden. Toen er moest ingescheept worden kon het cruise schip niet vertrekken daar het na een dodelijk ongeval met een bemanningslid aan wal moest blijven.
Er werd een alternatief programma ingelast, doch dit voldeed niet. Verweerster op de overmacht waarvan zij het slachtoffer was en op het feit dat er ter plaatse geen enkele andere mogelijkheid was dan het gekozen alternatief.
Het College aanvaardt de thesis dat overmacht kon gelden voor het niet afvaren van het schip, doch niet voor het gekozen alternatief programma.
Overigens verschilde het alternatief en dus de daadwerkelijk verleende diensten grondig van de beloofde diensten.
Bovendien werden de moeilijke en soms penibele reisomstandigheden die eisers moesten ondergaan en de zeer povere voeding die zij aangeboden kregen, door verweerster niet echt betwist.
Het College beslist dat de RO de eiseres schadeloos diende te stellen voor het verschil tussen de aangeboden en de genoten diensten.

**cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en)**

**Reissom/Prix** 48.760

**; Kat/Cat** 35

**Eis/Demande** 100.000

**Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

Eiser boekte een reis naar Ecuador met cruise naar de Galapagos eilanden. Toen er moest ingescheept worden kon het cruise schip niet vertrekken daar het na een dodelijk ongeval met een bemanningslid aan wal moest blijven.
Er werd een alternatief programma ingelast, doch dit voldeed niet. Verweerster op de overmacht waarvan zij het slachtoffer was en op het feit dat er ter plaatse geen enkele andere mogelijkheid was dan het gekozen alternatief.
Het College aanvaardt de thesis dat overmacht kon gelden voor het niet afvaren van het schip, doch niet voor het gekozen alternatief programma.
Overigens verschilde het alternatief en dus de daadwerkelijk verleende diensten grondig van de beloofde diensten.
Bovendien werden de moeilijke en soms penibele reisomstandigheden die eisers moesten ondergaan en de zeer povere voeding die zij aangeboden kregen, door verweerster niet echt betwist.
Overeenkomstig art. 15 van de Wet van 16 februari 1994 besliste het College dat verweerster de eisres schadeloos diende te stellen voor het verschil tussen de aangeboden en de genoten diensten.

**airco / plainte sur place**

**'Reissom/Prix** 58.125

**Kat./Cat.** 4

**Eis/Demande** 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 11.600 **Eiser/VW Dem./Déf.** |0 3.000

L'OV reconnait implicitement que les voyageurs ont subi un préjudice d'agrément en raison de la défectuosité de la climatisation dont ils se sont plaints a l'hötelier. Pour Ie surplus, les voyageurs ne rapportent pas la preuve a suffisance de droit d'avoir respecté Ie present de l'art 20 de la loi du 16 février 1994 aux termes duquel tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par Ie voyageur, doit être signalé par celui-ci Ie plus tot possible par écrit ou sous toute autre forme appropriée, aux prestataires de services locaux concernés. Les voyageurs ne peuvent dés lors prétendre qu'è une juste et équitable indemnisation pour Ie préjudice d'agrément relatif a la défectuosité de la climatisation è l'hötel choisi. La réduction sur un prochain voyage par Ie remise d'un bon de valeur ne peut être imposée aux voyageurs par l'OV.

**| minibus / wijziging programma / maaltijden / safari / gids / privacy [ Kat./Cat.**

**Reissom/P rix**
167.880
**Eis/Demande**
167.880
**Vergoeding/ Indemnité**
Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**

345

Eisers boekten bij RB een reis bij RO met bestemming Zuid-Afrika. De reis werd geboekt voor de periode 05.10.1996 t.e.m. 25.10.1996 en zij betaalden hiervoor 167.880 BEF.
Eisers laten volgende klachten luiden : de overnachtingen gebeurden hoofdzakelijk in chalets en moesten meestal gedeeld worden met medereizigers zodat er geen privacy was, de aangeboden maaltijden waren ondermaats, het vervoer gebeurde in een versleten mini-busje, de gidsen gaven weinig uitleg en de reisweg die in de brochure stond werd niet gevolgd.
De eisers vorderden dan ook een schadevergoeding van 167.880 BEF.
Verweerster betwist de klachten en zegt dat er bij de medereizigers geen klachten waren.

3.750 3.750

**sluiting / alternatief / kinderen**

**Reissom/Prix**
57.990
**Eis/Demande**
40.979
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

Kat./Cat.
4j

Geboekt hotel werd niet geopend wegens onderbezetting. Geboden alternatief was voor eiser die met kleine kinderen reisde niet kind-vriendelijk en onveilig.
Geen fout lastens RB. Tekortkoming van de RO. Schadevergoeding ex aequo et bono 15.000 BEF en klachtengeld lastens RO.

**annulatie / verzekering**

**Reissom/Prix**
140.700
**Eis/Demande**
31.000
**Vergoeding/ Indemnité**
:3i.000
Eiser / VW
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat**
57

Volgens Art. 16 Reiswet kan de reiziger ten alle tijde het contract verbreken. Indien hij het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid is de reiziger wel verplicht de schade die de RO en RB lijden tengevolge van deze verbreking te vergoeden. De reiziger kan zich hiervoor verzekeren. Opdat de reiziger een uitkering kan ontvangen van de reisverzekeraar, is hij verplicht zijn medewerking te verlenen aan het achterhalen van de oorzaken van het schadegeval, één en ander overeenkomstig de termen van de door hem onderschreven verzekeringspolis. In verhouding reiziger-RB blijft de reiziger tot schadevergoeding gehouden,welke ook de beweegredenen van de verzekeraar zijn om geen dekking te verlenen.

**uitstapen / wijziging programma / maaltijden / vluchtwijziging / tegenvordering**

**Reissom/Prix**
179.060
Eis/Demande
80.000
**Vergoeding/ Indemnité**
60.000
Eiser/VW
Dem./Déf.

Kat./Cat.
3458,

Eiser boekt bij RB een rondreis voor twee personen met bestemming Birma van 29. 1 0.96 tot 1 0. 1 1 .96 mits de prijs volgens de bestelbon van 179.060 BEF. Eisers formuleren veschillende grieven: laattijdige mededeling van reisdokumenten, onvolledige naleving van programma ingevolge gewijzigde vluchtschema's, niet conforme hotels, onkundige gids en ondermaatse maaltijden. Organisator schoot mbt. geformuleerde klachten tekort in zijn verplichtingen. Schadevergoeding ex aequo et bono: 60.000 BEF. Bij tegeneis vordert verweerster een veroordeling van eiser van 30.000 BEF. wegens tergend en roekeloos instellen van een geding.

i0 7.500

**overboeki**

**Reissom/Prix**
81.370
Eis/Demande
50.000
Vergoeding/
**Indemnité**
15.000 Eiser / VW
Dem./Déf.

Kat./Cat.
42

De RO heeft op het vlak van het leveren van datgene wat hij aanboodt een resultaatsverbintenis, ook al diende de betrokken verbintenis door anderen te worden uitgevoerd. Het niet nakomen van deze verbintenis, wegens overboeking, brengt de aansprakelijkheid van de RO in het gedrang, die zich niet kan beroepen op één van de exoneratiebedingen opgenomen in art. 18 §2, reiswet.

2.000 3.000

**appartement / uitrusting logies**

**Reissom/Prix** 38.570 **Eis/Demande** 15.320 **Vergoeding/ Indemnité** 6.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** i

**Kat./Cat.** 4

Geleverd appartement niet conform aan beschrijving in de brochure en ondermaats: plaatsgebrek, geen oven/grill, matras en sofa in slechte staat, enz.
RO is tekort geschoten in de uitvoering van zijn verbintenissen uit het reiscontract en wordt veroordeeld tot een schadevergoeding ex aequo et bono en tot de proceskosten.

l

:0 _____ _3J)OpJ

**categorie logies l gids / maaltijden / klacht ter plaatse / programma (uitvoering) / brochure (-informatie)**

**'Reissom/Prix** 170.700 **Eis/Demande** 64.070 **Vergoeding/ Indemnité** O **Eiser / VW Dem./Déf.** 6.000

**Kat./Cat.** | _____ _45_6

Eisers boeken via RB, bij verweerster een reis met bestemming Myanmar (Birma), voor de periode van 29 oktober tot l O november 1996 en betaalden hiervoor 170.700 BEF.
Eisers hebben verschillende klachten: waar de publiciteit sprak over een "verblijf in hotels van hoge categorie" werden zij 7 op 10 nachten gelogeerd in minderwaardige hotels, de maaltijden waren in het algemeen van lage kwaliteit, totale desorganisatie van het programma en de gids was onbekwaam.
De eisers hebben bij deze klachten een schadeëis geformuleerd ten bedrage van 64.070 BEF.
Verweerster wijst de klachten af bij gebrek aan bewijs, terwijl evenmin wordt aangetoond dat eisers ter plaatse melding hebben gemaakt van de aangevoerde tekortkomingen.

**l mer (vue sur) / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 80.660 **Eis/Demande** •20.000 **Vergoeding/ l Indemnité** 14.200 **Eiser / VW Dem./Déf.** 10 3.000

**Kat./Cat:** 4

Les informations contenues dans sa brochure engagent l'OV. Celui-ci n'a pas respecté Ie present de l'art. 5.2° de la loi du 16/2/94 parce que l'affirmation contenue dans sa brochure selon laquelle la chambre réservée par les demandeurs devait bénéficier d'une vue frontale sur mer n'était assortie d'aucune réserve quelconque alors que, en fait ,cette vue était limitée par un autre hotel. Les voyageurs peuvent dés lors prétendre a une juste et équitable indemnité quant a ce manquement. Certes, les prétentions des voyageurs sont exorbitantes, mais il échet de déplorer que l'OV n'ait formule aucune proposition qui eflt pu servir de base a des pourparlers tendant a une transaction: ce comportement de l'OV justifie que l'intégralité des dépens soit mise è sa charge.

**961000** | **Information (devoir d'IV) / météo (conditions) / accueil / changement hotel / repas**

**Reissom/Prix** 31.980 **Eis/Demande** 9.020 **Vergoeding/ Indemnité** 4.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 146'

Horaire des vols communiqués par l'OV mais non transmis au voyageur par l'IV.
Pas de responsabilité de l'OV. Vol détourné et retard en raison du brouillard.
Pas de responsabilité de l'OV. Par contre absence d'accueil Ie lendemain et hotel non conforme et repas non fournis engagent la responsabilité de l'OV. Ex aequo et bono: 4.000 FB.

**circuit / guide / langue**

**Reissom/Prix** 146.260 **Eis/Demande** 15.000 **Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 6!

Les demandeurs se plaignent contre l'IV et l'OV du fait qu'ils ont été intégrés dans un groupe néerlandophone et que Ie guide les délaissait alors que la brochure prévoyait les services d'un guide francophone. L'IV est mis hors cause, ayant réserve de bonne foi un circuit sur base des éléments de la brochure et ayant signalé a l'OV que les demandeurs étaient francophones. Un témoin confirme que les francophones, malgré des insistances répétées, ont été délaissés par Ie guide qui s'occupait essentiellement des néerlandophones.

**l rondreis / categorie logies / zwembad / sanitair / hygiëne / vluchtwiiziging / wijziging**

**Reissom/Prix** 176.740

**Eis/Demande** i 80.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

Eiser / VW **Dem./Déf.** 7.500

**Kat/Cat.** 356

**programma / gids / taai**

Eisers boekten op 16 september 1996 voor henzelf een rondreis in Birma voor de periode 29.10-10.11.96. Zij betaalden 176.740 BEF voor hen beiden. De hotels van "hogere categorie" zoals beschreven in de brochure, waren in feite hotels van lagere categorie: ontbreken van zwembad, mieserige lobby en bar, geen warm water, lugubere ligging, uitstromend water van lavabo, kantine-achtig restaurant, onhygiënische keuken.Tijdens de reis werden er verschuivingen in de binnenlandse vluchten doorgevoerd, welke het programma van de rondreis in gedrang brachten. De gids had geen ervaring en sprak onverstaanbaar frans. Zij was niet in staat om grote wijzigingen aan het programma op te vangen. Op de voorlaatste en laatste dag werd vruchteloos naar de tropische tuinen gezocht.

**enfants / accueil / mer (vue *sur) l* propreté *l* facilités / prix : supplément**

**Kat./Cat.** 4

**i Reissom/Prix** 268.550

**Eis/Demande** 122.980

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser /VW Dem./Déf.** 7.500

Voyage en Tunisie pour les demandeurs et leurs deux enfants mineurs d'age, en demi-pension, pour Ie prix de 268.550 FB. A l'arrivée, aucune aide pour décharger les bagages, vue sur mur et non vue sur mer, la propreté des chambres laissait a désirer, obligation d'emprunter la cage d'escalier plutöt que les ascenseurs, jus d'orange payant au petit-déjeuner, et les nageurs n'avaient qu'un seul drap de bain pour toute la journée...

**l hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / minnelijke schikking / brochure (-informatie)**

**Reissom/Prix** ; 18.000 **i**

**Eis/Demande** 84.509

**Vergoeding/ Indemnité** 36.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** [2.500 5.000

**Kat./Cat.** 47

De esiers boekten een vertiendaagse autovakantie in Bretagne, waarvan één week in het zuiden en één week in het noorden. De verblijfsaccomodatie voor de tweede week werd door de eisers niet aanvaard. Ze beantwoordde niet aan de beschrijving in de brochure en ze voldeed kwalitatief al evenmin. Vordering: 84.509 BEF.
Verweerster erkende de slechte kwaliteit van de accomodatie en deed een minnelijk regelingsvoorstel van 30.000 BEF
Vonnis: toekenning van de vordering maar beperking tot 36.000 BEF, zijnde tweemaal de reissom van 18.000 BEF.
Verweerster had hiertoe haar aansprakelijkheid conventioneel beperkt.

**l annulatie**

**Kat./Cat.** 27

**Reissom/Prix** 137.620

**Eis/Demande** 66.223

**Vergoeding/ Indemnité** 66.223 Eiser / VW **Dem./Déf.** 6.650

Op 29 november 1996 bestelt de heer A. een reis voor hem zelf en mevrouw D. naar Kenia. Achteraf wordt de reis geannuleerd omdat mevrouw D. een heelkundige ingreep onderging. De annulatiekosten worden niet terugbetaald. De heer A. blijkt achteraf onvindbaar en mevrouw D. stelt dat zij nooit een bestelbon ondertekende. Uit de geschriften blijkt duidelijk dat zij wel degelijk aan de heer A. een mandaat gaf om de reis te bestellen, beide verweerders zijn dus gebonden door de voorwaarden van de bestelbon.

**Kat./Cat.** 9

**Reissom/Prix** 44.620

**Eis/Demande** 18.800

**Vergoeding/ Indemnité**

**O Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

Bij gebreke aan een arbitrale beding of een arbitraal compromis heeft het college geen rechtsmacht of bevoegdheid om het aangedragen geschil te beslechten

**hygiëne / insectes / accueil / repas** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
28.860
**Eis/Demande**
28.860
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser /VW Dem./Déf.**
1.500 1.500

Le college condamne la défenderesse pour la présence de puces dans l'hötel et les désagréments qui s'en suivirent. D'autres plaintes concernant l'accueil,la nourriture sont déclarées de nature subjective et non établies.

**l surréservation / changement tvoe de logement / souhait(s)** **Kat./Cat.**
1 4

**Reissom/Prix**
32.620
**Eis/Demande**
10.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Surréservation. Substitut non équivalent.
Etant donné la suuréservation de l'appart-hötel avec kitchenette réserve, les voyageurs ont été loges dans un hotel de qualité théoriquement équivalente mais pas égal en réalité vu la structure familiale. Pas d'obligation du voyageur de mentionner sur Ie bon de commande la maniere dont il entend vivre ses vacances dés l'instant où Ie choix d'un appart-hötel plutót que d'un hotel permet de considérer qu'il est suffisamment exprimé.

**vergissing (materieel....) / privacy / prijsverhoging** **Kat./Cat.**
29

**Reissom/Prix**
40.700
**Eis/Demande**
26.918
**Vergoeding/ Indemnité**
13.018 **Eiser / VW Dem./Déf.**
1.500 1.500

Een door de reiziger ondertekende bestelbon is een overeenkomst. Conform het gemeenrecht zijn de tussen partijen overeengekomen algemene en bijzondere voorwaarden hierop van toepassing. Omwille van het uitdrukkelijk voorbehoud van de RB ivm kennelijk materiële vergissingen en het gegeven dat de reiziger wist dat de oorspronkelijke prijsbegroting onjuist is.,is de reiziger tot betaling van de gehele reissom gehouden. Het mededelen op eigen initiatief door de RB van gegevens omtrent de door de reiziger ondernomen of voorgenomen reis aan derden , in casu de werkgever van de reiziger, vormt een inbreuk op art 22.l,d van het KB betreffende het statuut van de reisbureaus. Nu deze inbreuk schade heeft berokkend aan de reiziger, is hij gerechtigd hiervoor schadevergoeding te claimen

**compétcnce** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**
385.262
**Eis/Demande**
80.890
**Vergoeding/ Indemnité**
0
Eiser/VW **Dem./Déf.**
7.500

Le college d'arbitrage a Ie pouvoir de se prononcer sur sa compétence. La clause compromissoire expresse a laquelle se referent les parties limite Ie champ de compétence du College au litige né après la conclusion du contrat de voyage, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné. En l'espèce, aucun contrat de voyage n'a été conclu entre les parties du présent litige puisque la défenderesse est Ie prestataire de service lié contractuellement a l'OV seul, qui lui n'est pas a la cause, alors que Ie demandeur est Ie voyageur.

**voiture (de location) / circuit** **Kat./Cat.**
3

15.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
o 3.000

En vertu de l'article 17, l'OV est responsable des fautes commises par les prestataires de services qu'il s'est adjoint.
Voiture de location en panne sans faute du voyageur.
Obligation de fournir un véhicule de remplacement.
Frais exposés par Ie voyageur non déraisonnables, a couvrir par l'OV.

**961056** | **verjaring** **Kat./Cat.** 48

**Reissom/Prix** 243.840 **Eis/Demande** 60.940 **Vergoeding/ Indemnité** O Eiser / VW **Dem./Déf.** 6.094

Eisers boekten een vliegtuigreis van 14 dagen naar Portugal. Zij bestelden twee 2-persoonskamers, liefst naast elkaar en aansluitend. Kort voor het vertrek werd gemeld dat deze kamers niet beschikbaar waren. Er werd een alternatief voorgesteld in de vorm van een duplex-suite, hoger in prijs, maar niet te betalen. Verweerster roept de verjaring van de vordering in .
Terecht want de vordering werd ingesteld in december 1996 terwijl de prestatie volgens contract een einde had genomen op 2.09.1995. Vordering afgewezen wegens verjaring.

**961060** **zwembad / maaltiid(en) / uitstappen (excursies) / kinderen / airco / uitrusting logies**

**Reissom/Prix** 123.560 **i** **Eis/Demande** 34.890 **Vergoeding/ Indemnité** 8.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000 **Kat./Cat.** 4

Eisers boeken via RB bij verweerster een reis met bestemming Turkije, voor de periode van 10.07.96 tot 24.07.96 met verblijf in vakantiedorp op basis van half pension. Zij betaalden hiervoor 123.560 BEF. voor 4 personen.
Eisers hadden verschillende grieven: zij konden niet van een kinderkorting genieten, de airco werkte niet zodat zij moesten worden gedelegeerd in een andere kamer, de kamers die zij nadien kregen waren vuil, er waren problemen met de voorziening van warm water, er was geen koelkast, de maaltijden waren eentonig en het genieten van de maaltijden werd onmogelijk gemaakt door een wespenplaag. De excursies konden met moeite worden bijgewoond wegens enkele communicatieproblemen, het zwembad was slecht onderhouden. Verweerster bood aan de eisers een compensatie van 8.000 BEF. aan waar de eisers niet op in gingen. De eisers vorderden een schadevergoeding van 34.890 BEF.

**vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport** **Kat./Cat.** 35

118.880 **Eis/Demande** 23.000 **Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.000

Suite a une grève de la compagnie aérienne annoncée avant Ie départ et l'annulation du vol Bxl-Delhi, les demandeurs acceptent d'avancer leur départ d'un jour pour prendre un vol Bxl-Londres afin de prendre un vol Londres-Delhi Ie lendemain midi. La nuit a Londres était a charge du transporteur aérien. Le vol au départ de Londres est a nouveau retardé et les demandeurs ont du passer une deuxième nuit a Londres. Le vol vers Delhi n'a décollé que Ie surlendemain. lis ont du entamer Ie circuit avec un jour de retard. Sur place des changements d'hôtels ont été imposés. Les demandeurs n'ont pas pu prendre place a bord d'un vol Varanasi -Katmandou et ont du effectuer ce trajet en car. Ce trajet pénible a dure vingt heures. Des repas a l'hôtel ont été remplacés par un 'lunch pack'. Arrivés épuisés a Katmandou les demandeurs ont renonce a la visite prévue. Les incertitudes concernant Ie vol du retour et Ie retard du vol engendraient également du stress. Le College estime que la défenderesse n'est pas responsable pour Ie retard du vol au départ de Londres et du jour de congé perdu. Tenant compte de l'intervention du transporteur pour Ie vol aller et les efforts de la défenderesse pour accomplir Ie programme du circuit, Ie College estime la demande de 23.000 FB exagérée et alloue 10 000 F ex aequo et bono.

**categorie (logies) / sanitair / uitrusting logies** **Kat./Cat.** : 4

**Reissom/Prix** 48.000 **Eis/Demande** 14.400 Vergoeding/ **Indemnité** 2.400 **Eiser / VW Dem./Déf.** 1.500 1.500

! Eisers boeken via RB, bij verweerster een reis naar Tunesië, met verblijf op basis van half pension, voor de periode van 21 tot 29 september 1996 en zij betaalden hiervoor 48.000 BEF.
Zij laten in substantie de volgende klachten gelden: het badkamersanitair was roestig, in de minibar was een oude frigo voorzien die niet werkte, uitzicht van terras op afval, slechte matrassen, onvoldoende hotelporselein ter beschikking in het restaurant, evenmin wijnkaart voorradig,...
Zij concludeerden dat het hotelbedrijf niet in overeenstemming was met het in de reisbrochure beloofde 5-sterrenhotel. Verweerster deed de klachten af als onaanvaardbaar, doch na een intern onderzoek bood ze een reductie aan van 10% bij hun volgende reis. Eisers formuleerden een schadeëis van 14.400 BEF.

**hotel (kwaliteit) / maaltijden / gids / transfert ƒ taal**

**Reissom/Prix** 32.340 **l** **Eis/Demande** 17.000 **Vergoeding/ Indemnité** O Eiser / VW **Dem./Déf.** 4.000 **Kat/Cat.** *4*

Eisers boeken een reis bij verweerster voor twee personen met bestemming Turkije, op basis van half pension, voor de periode van 18.10.1996 tot 01.11.1996 en zij betaalden hiervoor 32.340 BEF.
De klachten van eisers hadden in substantie betrekking op : de plaatselijke gids had onvoldoende talenkennis en kweet zijn taak niet naar behoren, het vervoer met de bus tijdens de transfert verliep onbehoorlijk, in hotel werd aanvankelijk een tweepersoonsbed toegewezen, het interieur van dit hotel was niet verzorgd, de kwaliteit van de maaltijden waren ondermaats.
Verweerster repliceert dat zij na raadpleging van de lokale agent van oordeel was dat eisers tijdens hun reis konden genieten van een correcte prijs/kwaliteitsverhouding en wijst alle aansprakelijkheid af.

## l tout compris / demande exagérée

**Reissom/Prix** 211.981

**Eis/Demande** 177.631

**Vergoeding/ Indemnité** 22.000

**Kat./Cat.** 24!

Absence de pension complete a l'encontre des termes de la réservation.
Remboursement de la différence de prix et indemnité ax aequo et bono 22.000 FB.
Demande de remboursement de la totalité du prix du voyage manifestement exagérée: 1/3 des frais laissé a charge des demandeurs.

## accueil / hote(sse) / rénovation / attente(s) / offre

**Kat./Cat** 46

**Reissom/Prix** 77.700

**Eis/Demande** 26.000

**Vergoeding/ Indemnité** 12.000 Eiser / **VW Dem./Déf.** O 3.000!

Accueil de l'hötesse et qualité des chambres (hotel en rénovation) non conformes aux attentes légitimes du voyageur.
Art 5, 6 et ISdelaloi.
Ex aequo et bono: 12.000 FB sur une demande de 26.000 FB et une proposition en cours de procédure de 10.000 FB.

## overboeking / alternatief

**Reissom/Prix** 62.602

**Eis/Demande** 72.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**[ Kat./Cat.** ! 24^1 ,

Eisers hadden op reis in Mallorca in 1993 het hotel van hun dromen ontdekt. Ze zochten lang en vonden bij verweersters het hotel in haar brochure 1996 aangeboden. Ze boekten voor de periode van 20-30 augustus 1996. Terplaatse stelde zich het probleem van overboeking. Ondanks het aangeboden alternatief en enkele extra's, was het de wens van eisers om terug te keren. Dat bleek niet mogelijk, zodat zij noodgedwongen het alternatief moesten aanvaarden.

## vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport

**Kat/Cat** 35

117.980

**Eis/Demande** 15.000

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 Eiser / VW **Dem./Déf.** 3.000]

Suite a une grève de la compagnie aérienne annoncée avant Ie départ et l'annulation du vol Bxl-Delhi, les demandeurs acceptent d'avancer leur départ d'un jour pour prendre un vol Bxl-Londres afin de prendre un vol Londres-Delhi Ie lendemain midi. La nuit a Londres était a charge du transporteur aérien. Le vol au départ de Londres est a nouveau retardé et les demandeurs ont du passer une deuxième nuit a Londres. Le vol vers Delhi n'a décollé que Ie surlendemain. lis ont du entamer Ie circuit avec un jour de retard. Sur place des changements d'hötels ont été imposés. Les demandeurs n'ont pas pu prendre place a bord d'un vol Varanasi -Katmandou et ont du effectuer ce trajet en car. Ce trajet pénible a dure vingt heures. Des repas a l'hötel ont été remplacés par un 'lunch pack'. Arrivés épuisés a Katmandou les demandeurs ont renonce a la visite prévue. Les incertitudes concernant Ie vol du retour et Ie retard du vol engendraient également du stress. Le College estime que la défenderesse n'est pas responsable pour Ie retard du vol au départ de Londres et du jour de congé perdu. Tenant compte de l'intervention du transporteur pour Ie vol aller et les efforts de la défenderesse pour accomplir Ie programme du circuit, Ie College estime la demande de 23.000 FB exagérée et alloue 10 000 FB ex aequo et bono.

**Kat./Cat.** 9

**Reissom/Prix** 85.230

**Eis/Demande** 30.000

**Vergoeding/ Indemnité** 24.133 **Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.000

Eiser kocht op 14 februari 96 bij verweerster vliegtuigtickets voor de USA, voor de periode 27 juni-5augustus 1996. Toen het tijdstip van vertrek stilaan naderde, werd eiser door verweerster aangeraden Guestcheques van de hotelketen B. te kopen om hiermee zijn verblijf of een gedeelte ervan te betalen. Eiser ging in op het voorstel. Eens in de Verenigde Staten werden de cheques bij een eerste poging tot betalen in één van de B. Hotels geweigerd. Bij een tweede poging in ene volgend hotel, werden de cheques aanvankelijk aanvaard door de receptionist, later werden ze opnieuw geweigerd door de hotelmanager. Eiser ondernam geen verdere poging om met de cheques te betalen en bracht ze naar België terug mee. Na zijn terugkeer bood eiser zich aan bij verweerster om terugbetaling van de cheques te bekomen. Dit werd bemoeilijkt door het aanrekenen van hoge kosten.

**surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 103.569
**Eis/Demande** 32.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.600 1.600

**Kat./Cat.** 245

Les plaintes contre l'OV concernent l'organisation générale du circuit: hotels, minibus, repas, guide. L'OV reconnait la surréservation d'un hotel. Le college, après examen du reportage video, estime que les plaintes, hormis la surréservation, ne sont pas établies et que la demande est exagérée.

**vluchtvertragigng / vluchtwijziging / wijzigigng vervoer / vakantiedag(cn): verlies / categorie (logies)**

**Reissom/Prix** 119.980
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 Eiser / VW
**Dem./Déf.** 0

**Kat./Cat.** 345|

Eisers boeken via RB bij RO (verweerster) een vliegtuigreis met bestemming India en Nepal voor de periode van 30.03.1996 tot 13.04.96 en betaalden hiervoor de som van 119.980 BEF.
Eisers hebben volgende klachten : de vertrekdatum werd met een dag vervroegd, bij de heenreis zaten zij een dag vast in Londen waardoor ze een dag van de rondreis verloren. In Dehli, Jaipur en in Agra werden geen 5-sterrenhotels aangeboden, zoals voorzien in de reisbrochure. De vlucht naar Katmandu werd vervangen door een 22uren durende busreis en op de terugreis kregen ze opniew te maken met een vluchtvertraging. De eisers vorderen een schadevergoeding van 40.000 BEF.
Verweerster merkt op dat de eis niet in verhouding staat met de betaalde reissom.

**uitstappen (excursies) / cruise / gids / wijziging programma / wijziging vervoer / wijziging soort logies / priissupplement**

**Reissom/Prix** i43.980
**Eis/Demande** 43.980
**Vergoeding/ Indemnité** 6.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

**KaUCat.** 3456J

Eisers boeken een reis bij RB met bestemming Egypte voor twee personen, vertrek op 29 december en terugreis op 4 januari 1997, voor een globale prijs van 43.980 BEF.
Eisers beklagen zich over verschillende feiten: de eerste nacht werd niet doorgebracht in een hotel maar op een cruiseschip, in een smoezilige, stinkende cabine. Excursies werden niet door de gids begeleid en er was geen mogelijkheid tot bezoek aan de tempel Kom Ombo. In Assoean diende men 90 Dollars te betalen voor een bezoek en de transfert naar Luxor werd niet uitgevoerd met de bus maar met een boot. Eisers maken aanspraak op een schadevergoeding van 43.980 BEF.
Verweerster repliceert dat het basisprogramma bijna volledig werd gevolgd, dat de reizigers opteerden voor een open formule zodat begeleiding niet was voorzien en dat de in de reisbrochure opgesomde excursies geen deel uitmaakten van het reispakket.

**annulatie / paspoort / informatieplicht RB**

**Reissom/Prix** 14.630
**Eis/Demande** 14.630
**Vergoeding/ Indemnité** 14.630
Eiser/VW
**Dem./Déf.** O 3.000

**|~ Kat./Cat.** ! 279

Eiseres boekte voor haar zoon, van Britse nationaliteit, een promotiereis naar Turkije eind augustus 1996. Toen deze zich aanmeldde op de luchthaven voor vertrek, bleken zijn reisdocumenten niet in orde. De reis ging niet door. Eiseres achtte enkel de RB aansprakelijk op grond van zijn gebrek aan informatieplicht. Deze laatste achtte eiseres zelf aansprakelijk op grond van haar tekort aan meldingsplicht. Eiseres hield vol dat zij wel degelijk de nationaliteit van haar zoon had vermeld.

**970055**

**météo (conditions) / visa / cicuit / alternative**

**Reissom/Prix** 153.000
**Eis/Demande** 124.860
**Vergoeding/ Indemnité** 30.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.** O 7.500

**Kat./Cat.** 59

Quel que soit l'objet du contrat d'organisation de voyage, l'OV est tenu d'une obligation de résultat et non pas d'une obligation de moyen; la non-délivrance du permis de passage par les autorités locales constitue Ie fait du prince qui s'analyse comme une cause étrangère libératoire dans Ie chef de l'OV. Cependant è l'époque de l'année choisie par les voyageurs, les conditions météorologiques défavorables ne sont nullement imprévisibles comme Ie pretend a tort l'OV; celui-ci a manqué a son obligation de fournir aux voyageurs, au cours du voyage, un circuit alternatif approprié en vue de Ie poursuivre de telle sorte qu'il est redevable a l'égard des voyageurs de la différence entre les services prévus et les services réellement prestés a concurrence de cette différence.

## l surréservation / preuve par video / circuit / minibusl repas f guide / demande exagérée

**Reissom/Prix**

103.569

**Eis/Demande**

32.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Kat./Cat.

j 245

Les plaintes contre l'OV concernent l'organisation générale du circuit: hotels, minibus, repas, guide. L'OV reconnaft la surréservation d'un hotel. Le college, après examen du reportage video, estime que les plaintes, hormis la surréservation, ne sont pas établies et que la demande est exagérée.

## autocar / vacances (perte de iours de -)

**Reissom/Prix**

152.050

**Eis/Demande**

18.000

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat. i**

L ....- . 3 1

Le demandeur déclare que Ie car est tombe en panne a plusieurs reprises, occasionnant de longues heures d'attente au long des routes, des visites guidées parcourues au pas de course, des arrivées tardives a ITiötel (repas baclés suite au manque de personnel).
Il a également demande de postposer Ie transfert vers Bodrum qui était prévu a 6 heures ou de Ie loger dans la localité pour éviter Ie transfert mais l'OV a refusé.
L'OV affirme que Ie car est allé au garage pour vérification lors de la journée a Istanbul. Il ajoute que quand Ie car est tombe en panne, les chauffeurs ont essayé de réparer et ont du aller chercher un autre car, ce qui a entratné une longue attentie. Il estime que Ie produit doit être considéré dans un ensemble: prix, chauffeur, guide, repas et hotel. Elle offre d'abord, a titre commercial, un cheque de 7.500 FB qui correspond a un dommage moral de 1.500 FB/personne. L'OV ajoute ensuite un bon de valeur de 5.000 FB.

## safari / changement transport / information (devoir d'IV) / faillite / offre

**Reissom/Prix**

185.615

**Eis/Demande**

185.615

**Vergoeding/ Indemnité**

100.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

7.500

Kat./Cat.

l 35

Lors de la réservation d'un circuit en Afrique du Sud les demandeurs demandent et obtiennent confirmation de la part de 1'IV que les safaris se feraient dans des voitures ouvertes. En réalité ceci n'était pas possible. Cette condition décrite comme condition sine qua non pour la réservation du voyage auprès de l'OV concemé est invoquée par les demandeurs pour demander a la commission de prononcer la résolution du contrat et Ie remboursement intégral du voyage. D'autres problèmes sur place étaient Ie fait que l'agent local a eu des difficultés financières qui ont résulté en une faillite. Les contrats ont été repris par un nouvel OV. L'OV ne conteste pas sa responsabilité et avait proposé, avant la saisie de la commission de Litiges, un dédommagement de 19.480 BEF .

## vluchtwiiziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer

**! Reissom/Prix**

144.240

**Eis/Demande**

39.585

**Vergoeding/ Indemnité**

18.420 **Eiser / VW Dem./Déf.**

1.579

1.579

Kat./Cat.

l 3

Indien de RO nalaat de reiziger voor afreis te verwittigen van de wijziging van de datum voor de terugvlucht, miskent hij de op hem rustende wettelijke én contractuele mededelingsverplichting (art. 13 Reiswet), wat op zich reeds een fout uitmaakt. Bovendien kan een onrechtstreekse nachtvlucht bezwaarlijk als een gelijkwaardige alternatief voor een rechtstreekse dagvlucht beschouwd worden, zodat de RO ook op grond van art. 15 van de Reiswet aansprakelijk is voor de door reiziger geleden schade.
De wijziging van het schip waarmee een vijfdaagse Nijlcruise wordt gemaakt vormt een wijziging van een essentieel bestanddeel van de overeenkomst. Ingevolge art. 15 van de Reiswet is de RO gehouden de reiziger schadeloos te stellen voor het verschil tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten.
Ingevolge art. 6 van de Reiswet binden de gegevens in de reisbrochure de RO of de RB die de brochure hebben uitgegeven. Nu de RO nergens voorbehoud heeft gemaakt omtrent de in haar brochure afgedrukte prijzen voor facultatieve excursies, zijn deze prijzen bindend voor haar.

970073 | **surréservation / reuve par video / circuit / minibus f repas / guide / demande exagérée**

**Reissom/Prix**

70.812

**Eis/Demande**

24.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

1.500 1.500J

**Kat./Cat.**

Les demandeurs déclarent en séance n'avoir pas de reproches vis-a-vis de l'IV. Le College déclare qu'il doit dés lors être mis hors cause.
Les plaintes contre l'OV concernent l'organisation générale du circuit: hotels, minibus, repas, guide. L'OV reconnaft la surréservation d'un hotel. Le college, après examen du reportage video, estime que les plaintes, hormis la surréservation, ne sont pas établies et que la demande est exagérée.

**overboeking / alternatief / categorie (logies) / airco / maaltiid(en) / TV / bewijs met foto's** Kat./Cat. 24

**Reissom/Prix** ; 42.320
**Eis/Demande** 32.000
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een reis met bestemming Sorento, voor de periode van 15 tot 18 augustus 1996, met verblijf op basis van half pension in het hotel BS. Zij betaalden hiervoor de som van 42.320 BEF. Eisers laten volgende klachten gelden : bij aankomst was hun hotel volgeboekt en werden zij overgeplaatst naar het hotel MI. Dit aangeboden alternatief was wel maar een 3-sterrenhotel met slechte maaltijden, onconfortabele kamers zonder TV of airco. Ter staving van hun klacht legden de eisers een fotoreportage neer. Eisers vorderen een schadevrgoeding van 32.000 BEF.

**bevoegdheid** Kat./Cat.

205.366
**Eis/Demande** 30.222
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 3.022

Volgens eiser werd er tekort geschoten in de uitvoering van de verbintenissen uit het reiscontract. Verweerster is niet de RO doch één der subcontractanten. Vordering ten onrechte ingesteld tegen verweerster. Vordering ontoelaatbaar.

**météo (conditions) / vol: retard / vacances (perte de jours de-) / transfert / maladie / facilités** Kat./Cat. 349!

**Reissom/Prix** 106.780
**Eis/Demande** 33.000
**Vergoeding/ Indemnité** 33.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

La veille du départ des clients, l'ouragan Hortance s'est abattu sur la République Dominicaine (10 et 11 septembre 1997). Les plaintes
du demandeur peuvent se résumer comme suit:
retard du vol de départ (reporté deux fois), arrivée un jour en retard et a Santo Domingo au lieu de Punta Cana, trois heures d'attente dans la pluie pour avoir un transfert vers l'hôtel (d'oü grippe), hotels inondés, désorganisés et aucune réservation pour eux, pas de TV, ni téléphone Ie premier jour et pas d'eau pendant 6 jours et pas d'électricité, route inondées: impossible de se déplacer en voiture (une heure de train pour se rendre a la plage qui se trouve a 500 m), bouche d'égout a environ 800 m du complexe, et aucun bon vouloir de l'hotesse.
Selon l'OV affirme, l'ouragan est un element imprévu; sa responsabilité est donc hors de cause. Elle ajoute que les voyageurs ont droit au remboursement des services non re9us; elle leur rembourse donc 5.920 FB pour 2 nuits a Punta Cana moins l nuit a Santo Domingo

**uitrusting logies / wijziging hotel / prijssupplement f vakantiedag(en): verlies / vluchturen / overdreven eis**

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 84.540
**Eis/Demande** 23.841
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 1.500 1.500

Eisers boekten een triplekamer voor 4 p. Ter plaatse kon er in geboden kamer geen vierde bed. Overplaatsing naar ander hotel waar bepaalde dranken wel betaald moesten worden. Door vervroeging van terugvlucht meent eiser een vakantiedag verloren te hebben. RO schoot enkel tekort wat het geleverde hotel betreft. Eerste en laatste dag zijn reisdagen en geen vakantiedagen. Voor alle geleden schade ex aequo et bono 10.000 BF schadevergoeding lastens RO. Overtrokken eis; kosten bij helften verdeeld.

**informatieplicht RO / informatieplicht RB / paspoort / visum** Kat./Cat.

**Reissom/Prix** 99.280
**Eis/Demande** '219.716
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser/VW Dem./Déf.** 7.500

Teneinde de discussie over het al dan niet verricht zijn van mondelinge medelingen te vermijden, heeft de wetgever in de Reiswet bepaald dat de RO en / of RB verplicht zijn voor het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reiziger schriftelijk de informatie omtrent de nodige reisdocumenten (reispas en/of visum ) mee te delen.
In het contract tot reisbemiddeling verklaren de reizigers uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van alle voorwaarden opgenomen in de toepasselijke brochures en programma's.
Nu de brochure van de RO, die van toepassing is op de door reizigers geboekte reis, de noodzaak van een reispas en een visum vermeldt, kan aan de RB geen tekortkoming aan haar informatieplichting verweten worden.

## vluchtwiiziging ƒ informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / priissupplement

**Reissom/Prix** i 683.760 **Eis/Demande** 124.562 **Vergoeding/ Indemnité** 38.240 **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.750

**T Kat./Cat.** l_____135

Indien de RO nalaat de reiziger voor afreis te verwittigen van de wijziging van de datum voor de terugvlucht, miskent hij de op hem rustende wettelijke én contractuele mededelingsverplichting (art. 13 Reiswet), wat op zich reeds een fout uitmaakt. Bovendien kan een onrechtstreekse nachtvlucht bezwaarlijk als een gelijkwaardige alternatief voor een rechtstreekse dagvlucht beschouwd worden, zodat de RO ook op grond van art. 15 van de Reiswet aansprakelijk is voor de door reiziger geleden schade.
Ingevolge art. 6 van de Reiswet binden de gegevens in de reisbrochure de RO of de RB die de brochure hebben uitgegeven. Nu de RO nergens voorbehoud heeft gemaakt omtrent de in haar brochure afgedrukte prijzen voor facultatieve excursies, zijn deze prijzen bindend voor haar.

## hotel (qualité) / attente(s)

**Reissom/Prix** 90.000 **Eis/Demande** 75.000 **Vergoeding/ Indemnité** 19.140 **Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

L'hötel ne correspondait pas aux attentes légitimes du voyageur. Le college arbitral constate que l'OV a manqué a ses obligations et Ie condamne a indemniser Ie demandeur.

## | cruise / overboeking / alternatief

**Kat./Cat.** 5l

**Reissom/Prix** 362.800 **Eis/Demande** 103.620 **Vergoeding/ Indemnité** 90.000 **Eiser / VW Dem./Dér** 7.500

Wegens overboeking wordt eiser ondergebracht op een andere nijlcruiser.
Laattijdige mededeling aan eiser. RO schoot tekort in de uitvoering van zijn verbintenissen. Geen fout bij RB. Schadevergoeding 90.000 FB lastens de RO, meer de kosten.

## brochure (informatie) / lokale normen / wijziging hotel

**Reissom/Prix** 67.840 **Eis/Demande** 45.920 **Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** ,0 4.592

**Kat./Cat.** 124

Bij boeking werden reizigers uitgenodig een dubbele keuze te formuleren tussen verblijf in een bepaalde hotel en 'inpakken en wegwezen'. RO miskende art. 5.2 Wet 16.2.1994 en wees de reizigers niet op het verschil tussen de in de brochure overgenomen plaatselijke categorisering en de in België toepassdijke normen. Deze techniek van de dubbele boeking is bovendien een omzeiling van l art. 13 Wet 16.2.1994. Geleverde appartementen waren minderwaardig. Schadevergoeding 20.000 BEF en klachtengeld lastens organisator.

970122

## l vluchtwiiziging / dienstverlening (logies)

**Reissom/Prix** 18.250 Eis/Demande 29.893 **Vergoeding/ Indemnité** 5.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 1.000 2.000

KatJCat. 3 4 _____j

Eiser boekte een reis op basis van de brochure van tweede verweerster voor de periode van 03.01.1997 tot 10.01.1997, met vlucht en verblijf in Kinaras op basis van kamer en ontbijt en betaalde hiervoor 18.280 BEF.
Eiser had verschillende klachten : de heenreis gebeurde via Larnaca i.p.v via Phapos, waardoor in Zaventem 5 uur diende gewacht te worden, de terugreis verliep via Schiphol i.p.v rechtstreeks naar Brussel hetgeen aanleiding gaf tot tijdverlies en extra-kosten. Er werd aanvankelijk telefonisch een reis geboekt op basis van half pension, terwijl bij het ondertekenen van de bestelbon slechts een hotelbedrijf met kamer en ontbijt was voorzien. De kwaliteit van de hoteldiensten was ondermaats.
Eiser maakt nu aanspraak op een schadeloosstelling ten belope van 29.893 BEF.
Verweerster merkt op dat eiser duidelijk wist dat hij een verblijf op basis van kamer en ontbijt had geboekt.

**vakantiedag(en); verlies**

**Reissom/Prix** 83.360 **Eis/Demande** 5.560 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW** **Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 2

Heen- en terugreis wordt algemeen als reisdagen gerekend. Bij vertrek om 23.55 uur kan dit voor de reiziger toch verwarrend overkomen.
In casu ontving de reiziger alles wat hem volgens 't reiscontract verschuldigd was en leed hij geen schade. Vordering ongegrond, kosten lastens eiser.

**ziekte / hygiëne ƒ onthaal / faciliteiten / hotel (kwaliteit) / alternatief**

**Reissom/Prix** 61.779 Eis/Demande 28.240 **Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW** **Dem./Déf.** 3.000

Kat./Cat. 4 ___ i

Eisers boeken via RB bij verweerster een reis met bestemming Turkije, voor de periode van 07.08.1996 tot 21.08.1996, met verblijf in hotel op basis van half pension. Zij betaalden hiervoor 61.779 BEF. Eisers hadden verschillende klachten : er waren permanente hygïeneproblemen in het hotel, deze gaven oa. aanleiding tot ernstige gezondheidsproblemen. Het personeel van het hotel was incompetent, het hotel bood niet de beloofde faciliteiten, het hotel vertoonde technische mankementen.
De verweerster weigerde om een alternatief aan te bieden maar wou wel een forfaitaire schadeloossteling aanbieden.
Eisers vorderden een schadevergoeding van 28.240 BEF.

**rondreis (circuit) / vluchtwijziging / wijziging programma / vakantiedag(en): verlies / minibus**

**Reissom/Prix** 206.400 **Eis/Demande** 90.000 **Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW** **Dem./Déf.** 9.000

[1] Kat./Cat. 35

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op 20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamelijk een bedrag van 206.400 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel.
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 90.000 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

**confirmation (voyage...) / preuve par témoignages**

**Reissom/Prix** 90.686 **:** **Eis/Demande** 125.000 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW** **Dem./Déf.** 7.500

KatJCat. 38

L'écartement d'office des conclusions déposées hors des délais par l'une des parties n'est pas expressément prévue par Ie reglement de litiges de la CLV. Il faut cependant relever que ces délais sont prescrits dans l'intérêt d'une bonne justice dont Ie College d'arbitrage doit être Ie garant. Le college d'arbitrage estime en l'espèce ne pas devoir écarter les conclusions de l'OV parce que leur depot tardif n'a ni ralenti inutilement l'instruction de la cause ni lésé fautivement les droits de la défense des voyageurs. Les voyageurs ne rapportent pas la preuve a suffisance de droit qu'ils ont tenté de reconfirmer leur retour par avion. lis se contentent de produire uniquement une attestation d'un tiers qui ne précise ni Ie jour ni l'heure a laquelle les voyageurs auraient tenté de reconfirmer Ie vol par téléphone ni l'objet des renseignements qu'ils ont tenté d'obtenir de ce tiers : cette attestation non circonstanciée a suffisance de droit ne peut servir de preuve ni de commencement de preuve par écrit.

**l changement programme / brochure (information) / hotel (ciualité)**

**Reissom/Prix** 137.780 **Eis/Demande** 75.000 **Vergoeding/ Indemnité** 10.000 i **Eiser /VW** **Dem./Déf.** 3.750 3.750

Kat./Cat. L [145] ;

Le programme défmitif du voyage fut adressé par l'OV aux voyageurs huit jours avant Ie départ. Ceux-ci se sont alors abstenus de formuler par écrit la moindre protestation alors que Ie contenu du dit programme diffère de celui de la brochure qui fait partie intégrante du contrat. Les demandeurs peuvent prétendre a une juste et équitable indemnité pour la différence entre les services prévus et les services réellement prestés dans deux hotels, mais pour Ie surplus, leur demande est non fondée parce qu'ils ne rapportent pas la preuve que l'OV les hébergea durant 9 nuits sur 12 dans des hotels de second ordre . Il échet de procéder au partage des dépens parce que l'OV a proposé tardivement aux voyageurs de les indemniser en argent plutöt qu'en bons de valeur.

**langue / erreur (matérielle....)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 38.400 **Eis/Demande** 59.401 **Vergoeding/ Indemnité** 59.401 **Eiser / VW Dem./Déf.** 5.940

L'OV est responsable des actes et des négligences de son préposé local qui, par Ie fait même qu'il maïtrise mal la langue dans laquelle il s'exprime, a induit les voyageurs en erreur quant a ITieure de vol. L'OV ne rapporte pas la preuve ni n'offre de la rapporter que les voyageurs savaient ou devaient savoir que les données officielles pour la navigation aérienne ne s'expriment pas en heure AM ou PM, mais en heures jusqu'a 24 heures. 39

**weer(somstandigheden) / vluchtvertraging / vluchtwijziging / strand / faciliteiten / dienstverlening (logies) / overmacht** **Kat./Cat., 34**

**Reissom/Prix** 78.420 **Eis/Demande** 78.420 **Vergoeding/ Indemnité** : 38.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** 7.820

Eisers boekten een vakantie in de Dominicaanse republiek. Op het ogenblik van hun vertrek woedde boven de Caraïben een orkaan. Hierdoor werd hun vertrek met 17 uur vertraagd. Terplaatse werd hun vlucht afgeleid naar Santo Domingo waar men moest overnachten. Eens ter plaatse was de accomodatie en service gans overhoop door het noodweer. Men kreeg niet de geboekte kamer, het strand was verwoest, de faciliteiten waren niet ter beschikking. Eisers verwijten verweerster dat zij hen liet vertrekken ondanks de precaire toestand terplaatse. Verweerster beriep zich op overmacht.

**airco** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 35.700 **Eis/Demande** 17.850 **Vergoeding/ Indemnité** 12.000 i Eiser/VW **Dem./Déf.** 4.000

4

Airco in hotel werkte niet. RO is verantwoordelijk voor goede uitvoering van verbintenissen uit reiscontract. Schadevergoeding 12.000 BEF en klachtengeld lastens RO.

**compétence / subrogation** **Kat./Cat.**

10.470 **Eis/Demand e** **:15.**193 **Vergoeding/ Indemnité** **O Eiser / VW Dcm./Déf.**

Le demandeur n'a ni intérêt ni qualité pour ester en justice des lors qu'il postule en son nom propre Ie remboursement d'une somme prélevée par l'iv avec une carte de crédit dont Ie titulaire est une société anonyme. La demande principale doit dés lors être déclarée irrecevable et la demande accessoire suit Ie sort juridique de celle-ci.

**situation logement** **1** **Kat./Cat.**

i _____ 24 i

245.040 **Eis/Demande** 105.000 **Vergoeding/ Indemnité** **O Eiser / VW Dem./Déf.** 10.500

II résulte des dossiers déposés par les parties que Ie bon de commande, ainsi qu'un courrier échangé entre les parties et Ie voucher, mentionnent la réservation d'une chambre pour les voyageurs avec vue sur cour, et non point avec vue sur pare ou vue sur Koutoubia. En outre, les voyageurs ont effectivement payé, dans Ie prix global, la location d'une chambre avec vue sur cour. lis ne peuvent dés lors prétendre a la moindre indemnité.

**| safari / wijziging programma / wijziging vervoer / onthaal / vakantiedag(en); verlies ! Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 121.160 **Eis/Demande** 50.000 **Vergoeding/ Indemnité** 32.074 Eiser / VW **Dem./Déf.** 2.500 2.500

356|

Eisers boekten bij verweersters, via RB, voor henzelf een safari naar Kenia voor de periode 28.9-13.10.96. Bij hun aankomst op 28 september bleek niemand hen op te wachten op de luchthaven. Tijdverlies van ongeveer l uur. Hun programma werd gewijzigd, éénmaal nog in België, een tweede maal terplaatse. Waar de eerste wijziging enkel een omwisseling betrof, was de tweede wijziging ingrijpender : een volledige dag viel weg, die eisers dan zelf moesten "invullen", maaltijden inclusief. Bovendien werden een aantal plaatsen, in het oorspronkelijke programma voorzien, niet aangedaan. Het transportmiddel was niet conform de brochure. Toen eisers het tweede deel van hun safari wensten aan te vatten werd hen meegedeeld dat ze niet konden vertrekken omdat de plaastelijke organisator niet betaald was. Heel wat gepalaver. Ondertussen was de truck met de andere deelnemers, maar ook met de bagage van eisers reeds vertrokken. Met een personenwagen werden eisers nadien achterna gebracht. Het geschokte vertrouwen, verplichtte eisers tenslotte de laatste nacht door te brengen in een terplaatse geboekt hotel

**970170** **club / hotel (qualité) / services (logement) / alternative** **Kat./Cat.** 14

**Reissom/Prix** 89.375 **Eis/Demande** 50.000 **Vergoeding/ Indemnité** 30.000 **Eiser/VW !Dem./Déf.** iO 5.000

Qualité du club et des activités proposées non conforme a la brochure. Alternative valable mais ayant nécessité perte de temps en trajet. Ex aequo et bono 30.000 FB.

**970185** **verwachting(en) / lokale normen / informatieplicht RO / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht** **! Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 55.590 **Eis/Demande** 18.940 **Vergoeding/ Indemnité** 6.000 Eiser/VW **Dem./Déf.** 1.000 3.000

Geleverd hotel niet conform met wat reiziger volgens de brochure mocht verwachten. Niet-naleving door RO van art.5.2 Wet 16.2.1994 dat voorschrijft dat reizigers moeten gewezen worden op verschil tussen de plaatselijke categorisering en de in België toepasselijke normen. Eiser formuleerde laattijdig klacht ter plaatse en beperkte aldus zijn schade niet . Schade-eis ex aequo et bono gegrond voor 6.000 BEF Klachtengeld voor l .000 BEF lastens eiser en 3.000 BEF lastens verweerster.

**rondreis (circuit) / wijziging vervoer / wijziging programma**

**Reissom/Prix** 339.200 **Eis/Demande** 61.960 **Vergoeding/ Indemnité** 40.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 345

Verweerder heeft bij eiser een rondreis geboekt met bestemming Zuid Afrika, op basis van een verblijf vol pension, voo r de periode van 2 tot 15 november 1996 tegen de reissom van 339.200 BEF. Verweerder betaalde hiervan 319.200 BEF. effectief.
Verweerder laat in substantie volgende klachten gelden: in hotel L. werd een kamer zonder uitzicht geboden, de vlucht naar Sun City werd vervangen door een busreis, de Comar Flight werd vervangen door een busreis, M. Camp werd niet gezien,... Verweerder concludeert dat de aangeboden dienstverlening niet in overeenstemming was met de "first class"-reis die werd beloofd. Eiser vordert een schadeloosstelling ten belope van 71.873 BEF.
Verweerder is bereid om een tegemoetkoming te doen van 20.000 BEF.

**visum / programma (uitvoering) / klacht ter plaatse / aanbod** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** J55.850 **Eis/Demande** i 40.000 **Vergoeding/ Indemnité** 19.200 **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

5

Eiser boekte een Afrikareis met de bedoeling gorilla's en chimpansees te zien. Door een minder goede organisatie liepen sommige zaken verkeerd af.
Eiser echter liet na ter plaatse klacht neer te leggen en bracht geen bewijzen aan.
Verweerster echter erkende dat een en ander verkeerd was gelopen en had een aanbod gedaan tot terugbetaling van 18.000 BEF op de reisprijs (55.850 BEF) en van l .200 BEF voor een onnodig aangeschaft visum.
Eiser had dit voorstel niet aanvaard.
Het College kende hem het aangeboden bedrag toe, doch liet het klachtengeld te zijnen laste.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**970198**

**bevestiging (reis...) / wensten)**

**Reissom/Prix** 81.000 **!**

**Eis/Demande** J38.100

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** 2

Wanneer er een discrepantie bestaat tussen de bestelbon en de reisbevestiging, is de RO er contractueel slechts toe gehouden de accomodatie voorkomend op de reisbevestiging te leveren.
Indien de reiziger voor de ontvangst van de reisdocumenten woonstkeuze bij de RB heeft gedaan, komt het aan de RB toe na te gaan of bestelbon en reisbevestiging met elkaar overeenstemmen. In casu was de RB niet in de procedure betrokken.

**prijssupplement / bevestiging (reis...) / aangestelde**

**Reissom/Prix** •45.770

**l Eis/Demande** 9.968

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser/VW iDem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** | 24j

Eiser boekte daags voor vertrek een Pack&Go naar Spanje. Enkel de vlucht wordt bevestigigd en gefactureerd. De RB reserveert rechtstreeks het hotel. Bij vertrek krijgt eiser van een aangestel de van de RO toch een hotelvoucher. Ter plaatse moet eiser voor het hotel meer betalen. Eiser vordert het meer betaalde terug. De RO bood een Pack&Go aan maar bevestigde en factureerde flight only. Aldus gebruikte de RO een gevaarlijke techniek waarbij de rechten van de reiziger uit art. 9, 13 en 14 niet voldoende kunnen gewaarborgd worden. Door aan eiser dan toch nog een hotelvoucher te overhandingen maakte verweerster een fout. Schadevergoeding lastens verweerster : l FEB meer de kosten

**croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement)**

**Reissom/Prix** 51.200

**Eis/Demande** 51.200

**Vergoeding/ Indemnité**

12.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 345

Les demandeurs se plaignent des faits suivants : l'avion a quitte la Belgique avec Ih30 de retard, Ie bateau n'offrait pas les garanties minimum de sécurité, il était sale, les cabines exiguës, les sanitaires quasiment inexistants; la radio était hors d'usage, pas de TV, climatisation bruyante, plancher vétuste et pas frais. Lit inconfortable, literie inchangée; transats fragiles, quasiment rien a boire, ni a manger en dehors des repas; excursion a Abou Simbel : 55$; lever è 3h30, 540 km de car vétuste, 5 minutes pour photographier quelques chameaux; hotel I. n'avait que 4 étoiles, nourriture "insipide", wc qui fuit...
L'IV affirme que suite au boum touristique en Egypte, certains groupes ne sont même pas montés a bord des bateaux car les propriétaires de ceux-ci ont préféré prendre de nouveaux allotements a des prix supérieurs a ceux auxquels ils s'étaient engagés. Il ajoute, que dans ce cas-ci, Ie correspondant local a tout fait pour assurer au mieux la croisière, sur un bateau de remplacement. Elle propose Ie remboursement de 6.000 FB pour la différence entre la croisière 5 étoiles et la croisière 4 étoiles .

**croisière / vol: retard / categorie (logement)**

49.310 **Eis/Demande**

49.310 **Vergoeding/ Indemnité**

12.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

10 4.931

**Kat/Cat.** 345

Pour l'aller comme Ie retour, l'avion décolle avec du retard Le bateau semblait de réserve et n'offrait pas Ie minimum de garantie, de sécurité. En outre celui-ci n'était pas digne d'un bateau 5 étoiles décrit dans la brochure. A l'hötel, la nourriture était insipide.

**croisière / vol: retard / categorie (logement)**

**Reissom/Prix** 51.200

Eis/Demande 51.200

**Vergoeding/ Indemnité**

12.000 Eiser/VW DemVDéf.

5.120

**Kat./Cat.** 34!

Pour l'aller comme Ie retour, l'avion décolle avec du retard. Le bateau semblait de réserve et n'offrait pas Ie minimum de garantie, de sécurité. En outre celui-ci n'était pas digne d'un bateau 5 étoiles décrit dans la brochure. A l'hötel, la nourriture était insipide.

## croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement)

**Kat./Cat.** 345

**Reissom/Prix** 76.900
**Eis/Demande** 76.900
**Vergoeding/ Indemnité** **12.000 Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 7.690J

Les demandeurs se plaignent des faits suivants : l'avion a quitte la Belgique avec Ih30 de retard, Ie bateau n'offrait pas les garanties minimum de sécurité, il était sale, les cabines exiguës, les sanitaires quasiment inexistants; la radio était hors d'usage, pas de TV, climatisation bruyante, plancher vétuste et pas frais. Lit inconfortable, literie inchangée; transats fragiles, quasiment rien a boire, ni a manger en dehors des repas; excursion a Abou Simbel : 55$; lever a 3h30, 540 km de car vétuste, 5 minutes pour photographier quelques chameaux; hotel I. n'avait que 4 étoiles, nourriture "insipide", wc qui fuit...
L'IV affirme que suite au boum touristique en Egypte, certains groupes ne sont même pas montés a bord des bateaux car les propriétaires de ceux-ci ont préféré prendre de nouveaux allotements a des prix supérieurs a ceux auxquels ils s'étaient engagés. Il ajoute, que dans ce cas-ci, Ie correspondant local a tout fait pour assurer au mieux la croisière, sur un bateau de remplacement. Elle propose Ie remboursement de 6.000 FB pour la différence entre la croisière 5 étoiles et la croisière 4 étoiles .

## hostess/ taal / gids

**Kat./Cat.!** **6j**

**Reissom/Prix** **63.698**
**Eis/Demande** 30.000
**Vergoeding/ Indemnité** 6.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

In de brochure beloofde Belgische hostess was er niet. Eiseres vordert schadevergoeding omdat zij hierdoor de franstalige plaatselijke gids niet begreep. Een hostess heeft, in tegenstelling tot een gids, nooit als taak dan niet meertalige uitleg te verstrekken. Schadeëis van 30.000 Bef. Kosten lastens eiseres.

## verwachtingen / brochure (informatie) / alternatief

**Kat./Cat.** 14

**Reissom/Prix** 49.890
**Eis/Demande** 34.226
**Vergoeding/ Indemnité** **10.000**
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

Artikel 17 Reiswet impliceert dat zelfs als de RO alle contractueel bepaalde prestaties heeft geleverd, hij toch nog aansprakelijk kan gesteld worden omdat de uitvoering van het contract niet beantwoordde aan de redelijke verwachtingen van de reiziger. De verwachtingen die de reiziger "op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben" worden in eerste instantie gecreëerd door de beschrijving die in de brochure van de contractuele diensten wordt gegeven.
Indien de door de RO geleverde accommodatie niet overeenstemt met de door de brochure gewekte verwachtingen en de RO stelt ter plaatse een alternatieve accomodatie voor, dan dient hij dit kosteloos te doen. Hij is wel gerechtigd van de reiziger een vergoeding te vragen voor de door de reiziger niet geboekte diensten, die in de alternatieve accomodatie wel geleverd (in casu half pension versus logies alleen).

## brochure (informatie) / verwachtingen / lokale normen / informatieplicht RO

**Kat./Caï.** 14

**Reissom/Prix** **68.460**
**Eis/Demande** 34.000
**Vergoeding/ Indemnité** **10.000**
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.** **4.000**

Door in haar brochure te gewagen van een "zeer mooie" villa, zonder erop te wijzen dat deze beoordeling naar Turkse normen gold, wekte de RO in hoofde van de reiziger verwachtingen, die door de ter plaatse geleverde accommodatie niet konden ingelost worden en beging zij een tekortkoming aan de op haar ingevolge art. 5,2° van de reiswet rustende informatieplicht.
Artikel 17 Reiswet impliceert dat zelfs als de RO alle contractueel bepaalde prestaties heeft geleverd, hij toch nog aansprakelijk kan gesteld worden omdat de uitvoering van het contract niet beantwoordde aan de redelijke verwachtingen van de reiziger. De verwachtingen die de reiziger "op grond van de bepalingen van her contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben" worden in eerste instantie gecreëerd door de beschrijving die in de brochure van de contractuele diensten wordt gegeven.

## wijziging hotel / faciliteiten / prijssupplement

**Kat./Cat.** 4;

**Reissom/Prix** 28.184
**Eis/Demande** 12.040
**Vergoeding/ Indemnité** 7.500
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.** 2.000

Eisers boeken een vliegreis naar Izmir (Turkije), heenreis op 30 september 1996 en terugreis op 7 oktober 1996, voor twee volwassenen bestaande uit een verblijf in een tweepersoonskamer in half pension in Club (1ste cat. SUP) te Bodrum, voor een totale prijs van 28.481 BEF.
Bij aankomst te Bodrum werden eisers evenwel, zonder voorafgaande waarschuwing in Vakantiedorp I. gelogeerd. Eisers meenden dat dit hotel van een minderwaardige kwaliteit is. Ligstoelen, sauna en hammam waren in dit hotel alleen tegen betaling beschikbaar.
Na hun terugkeer uit Turkije beklaagden eisers zich over de hotelwissel voor een totale vergoeding van 12.040 BEF.

970233

**vol / diligent / erreur (matérielle....) / changement transport**

**Reissom/Prix** 32.484 **Eis/Demande** 40.000 **Vergoeding/ Indemnité** 15.779 **Eiser /VW Dem./Déf.** O 4.000

**Kat./Cat.** 39

L'OV ne contes te pas que Ie chauffeur de taxi s'est trompé de lieu de rendez -vous de telle sorte que Ie voyageur fut contraint de rentrer seul par ses propres moyens; l'OV est responsable des actes et des négligences de son prestataire de service local. L'art. 2.2 de la convention internationale sur la responsabilité des hôteliers impose a l'hôtelier d'accepter les objets de valeur apportés a l'hôtel par les voyageurs qui y descendent et y disposent d'un logement; l'obligation dans Ie chef des dits voyageurs normalement prudents et diligents de confier ces mêmes objets a l'hôtelier apparaït comme son corollaire. En conservant par devers eux un appareil photographique de valeur, les voyageurs ont agi a leurs risques et périls et ne peuvent dés lors prétendre a aucune indem nité du chef de la disparition du dit appareil photographique.

**prescription**

**Reissom/Prix** 18.180 **Eis/Demande** 25.500 **Vergoeding/ Indemnité** 0 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.**

l _____ .._.?]

Les actions auxquelles donnent lieu un contrat d'IV au tres que celles qui résultent du décès, de blessures ou d'autres atteintes a l'intégrité physique ou morale du voyageur, sont prescrites après un an. En l'espèce, Ie délai de un an a pris cours Ie 28 juillet 1996, date a laquelle Ie contrat dispose que pre nd fin la prestation qui a donné lieu au différend. Or Ie demandeur a introduit l'affaire Ie 10 octobre 1997 par l'envoi de la convention d'arbitrage düment complétée et signée par lui Ie 4 octobre 1997, c'est -a-dire hors des délais.

**annulation**

**Reissom/Prix** 33.230 **Eis/Demande** 29.500 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 3.000

**Kat./Cat.** 7

Les défendeurs ont réserve un voyage du 24/01 au 02/02/97 et ont annulé par la suite
Le 24/01, l'OV signale au défendeur qu'il y a eu annulation è moins de 14 jours d u départ et elle demande des frais d'annulation pour un montantde33.230FB
Le 29/01, la défenderesse pretend avoir annulé par téléphone en date du 8 janvier 97, soit 16 jours avant Ie départ.
L'OV accepte cette remarque faute de preuve et ramene les frais d e plainte a 23.261 FB
Après plusieurs rappels et n'ayant toujours pas recu Ie paiement des frais d'annulation, elle entame une procédure devant la CLV

970260

**vluchtwiizigigng / informatieplicht RB**

**Reissom/Prix** 91.500 **Eis/Demande** 24.427 **Vergoeding/ Indemnité** 5.000 **Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** l 3

Eiseres boekt bij verweerster een vliegreis voor een persoon naar China, op basis van vol pension, voor de periode 13.03.1997 tot 26.03.1997 en zij betaalde hiervoor 91.500 BEF. Eiseres laat in substantie volgende klachten gelden : er werd een reiscontract gesloten omtrent een reis met vertrekdatum 13.03.97 en uiteindelijk werd afgereisd op 12.03.97. De betrokken kantoorhouder had gefaald in zijn informatieplicht door laattijdig de werkelijke afreisdatum n a te laten. Eiseres meent schade te hebben geleden van 20.000 BEF. voor de latere vlucht die ze zelfheeft moeten betalen en visumkosten van 4.427 BEF.
Verweerster repliceerdt dat de wijziging van de vertrekdatum zeer laat werd gewijzigd, doch dat de gewijz igde reisdocumenten aan verweerster werden opgestuurd.

**tegenvordering / wijziging vervoer / vakantiedag(en): verlies**

**Reissom/Prix** 22.140 **Eis/Demande** 32.513 **Vergoeding/ Indemnité** i0 Eiser/VW **Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** ; 38

Eisers boeken via RB bij RO een reis voor drie personen met bestemming Engeland (Londen), voor de periode van 21.11.1996 tot 23.11.1996, waarvoor 22.140 BEF. werd betaald.
De duur van de heenreis via Eurostar beliep 12 uren, in plaats van de contractueel voorziene duur van 3 uren. De reizigers werden in totale onwetendheid gelaten nopens de terugreis en vermits de Eurostar niet meer functioneerde diende de terugreis te verlopen wegens een alternatief hetgeen extra tijdsverlies en kosten heeft veroorzaakt.
Eisers vorderen wegens deze ongemakken een schadevergoeding van 32.513 BEF.
Verweerster repliceert dat zij de reizigers vakbekwaam heeft bijgestaan en dat de eisers een gemeenzame regeling onmogelijk hebben gemaakt daarom stelt zij een tegeneis in van 10.000 BEF. wegens tergend en roekeloos geding.

**croisière / changement hotel / repas / hotel fqualité) / guide / langue** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 247.752 **Eis/Demande** j 60.800 **Vergoeding/ Indemnité** 60.800 **Eiser / VW Dem./Déf.** 6.080

Les demandeurs réservent un voyage pour 5 personnes a destination de l'Egypte et une croisière. Le prix s'élève a 247.752 FB. Quelques jours avant Ie départ, Ie bateau prévu a été remplacé par un autre. Les cabines étaient plus étroites, décoration grecque, nourriture grecque, et pas de vue extérieure de la cabine. Le guide ne parlait ni anglais, ni francais. 34

Le College Arbitral condamne la défenderesse a payer aux demandeurs une somme de 60.800 FB et les frais de procédure, soit 6.080 FB, avances par les demandeurs et a leur rembourser.

**bungalow / categorie (logies)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 137.444 **Eis/Demande** 19.040 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.**

4

Eiser boekte een verblijf in een bungalow type B 4-6 pers. en beklaagt er zich over dat hij slechts een bungalow 4 pers. kreeg. Verweerster leverde wat door eiser besteld was. Vordering ongegrond. Kosten lastens eiser.

**hotel (qualité) / dommage (devoir de limiter Ie)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 65.980 **Eis/Demande** 38.068 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

Le demandeur se plaint des hotels réserves. Il a quitte un hotel unilatéralement et ne s'est même pas présenté dans l'autre. Ce faisant, il a manqué a son devoir de limiter Ie dommage et ne peut dés lors prétendre a aucun remboursement. ____ 4J

970278 **l rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma *l* uriissupplement** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 206.290 **Eis/Demande** 38.500 **Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** io 7.500

456

Eiser boekte een reis naar Iran en had volgende klachten :
Er werden een aantal essentiële punten van het programma niet nagekomen (wegvallen van essentieel te bezoeken sites en slecht
nakomen van bezoek aan andere wél bezochte sites),
Het onprofessionel gedrag van de begeleider.
Het onverantwoord hoog bedrag van het supplement voor een single kamer.
Wat het supplement voor de single kamer betreft besloot het College dat eiser terzake vooraf een overeenkomst had gesloten met verweerster en dat overeenkomsten partijen to wet strekken.
Dit punt van de eis werd afgewezen. De overige punten werden bewezen verklaard en eiser werd dan ook vergoed.

**bevoegdheid / verjaring / faillissement**

**Reissom/Prix** 63.730 **Eis/Demande** 99.918 **Vergoeding/ l Indemnité** 73.230 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.310 6.619

**[ Kat./Cat.** **78** **i __ .... ___**

Eiser boekt via verweesrster bij RO van 13 juli tot 11 augustus 1996, een rondreis met bestemming U.S.A en betaalde hiervoor 65.730 BEF.
De reis kon evenwel geen doorgang vinden ingevolge het financieel onvermogen van voornoemde RO. Intussen had eiser de gehele reissom al betaald, terwijl hij pas op de luchthaven van Schiphol vernam dat de reis omwille van voorvermelde redenen niet doorging. Eiser formuleerde een schadeëis van 72.230 BEF.
Verweerster streefde de onontvankelijkheid na van de klacht uit hoofde van de "verjaring" die zou zijn opgetreden in datum van 13 of 14 juli 1996, zijnde de datum van de niet-prestaie die aanleiding gaf tot het geschil.

### vakantiedag(en): verlies/ vluchturen / prijskorting

**KaÜCat.** **35**

**Reissom/Prix** 115.480 **Eis/Demande** 6.080 **Vergoeding/ Indemnité** **O** **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

Eiseres boekte een reis met ondermeer een verblijf in half pension. Waar eiseres s'avonds laat vertrok en s'morgens vroeg terugkeerde meent zij twee dagen hal f-pension voor niets betaald te hebben. Eiseres kende de vluchturen, kreeg speciale korting wegens avondvlucht en genoot maaltijden tijdens de vluchten. Vordering ongegrond, kosten lastens eiseres.

### | confirmation / non-réservation / IV considéré comme OV

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** **39.150** **Eis/Demande** 14.000 **Vergoeding/ Indemnité** '0 **Eiser / VW Dem./Déf.** j 4.000

L'OV n'a adressé aucun document écrit de confirmation de la réservation ni a l'IV, ni au voyageur. En conséquence, celui-ci n'a conclu aucun contrat d'organisation de voyages avec l'OV; il ne peut dés lors pas prétendre au paiement d'une indemnité contractuelle a charge de l'OV.
En l'espèce, l'IV doit assumer la responsabilité d'un OV parce que, sur son bon de commande, il n'a pas mentionné de fa9on suffisamment explicite qu'il intervenait en tant qu'IV. Il est cependant opportun de disserter sur les fautes concurrentes de l'IV qui a confirmé un voyage non réserve et du voyageur qui s'est rendu a l'aéroport alors qu'il reconnatt avoir appris par téléphone la veille de son départ qu'il ne figurait pas sur la liste des passagers: en effet, spontanément, l'IV a remboursé au voyageur Ie prix du voyage majoré des frais d'essence supportés par Ie voyageur. En acceptant par écrit Ie dit montant, Ie voyageur n'a formule aucune réserve de telle sorte qu'il ne peut plus prétendre au paiement de toute autre indemnité en sus.

### l informatieplicht RO / begeleiding

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 32.160 **Eis/Demande** 40.380 **Vergoeding/ Indemnité** ^40.380 **Eiser /VW Dem./Déf.** O 4.038

131

RO wist dat er in chunnel ernstige problemen waren die normaal verkeer onder het kanaal verhinderden. RO bleef in gebreke om reizigers voldoende te informeren en begeleiden en voerde de verbintenissen uit het reiscontract niet correct uit. Schadevergoeding 40.380 BEF lastens RO, meer de kosten.

### vol: horaire / information (devoir dTV) / assistance

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** **37.030** **Eis/Demande** 40.000 **Vergoeding/ Indemnité** **17.500 Eiser / VW Dem./Déf.**

136 j

Le voyageur n'a pas été avisé du changement d'horaire et a du faire Ie transfert è Amsterdam en avion. Manque aux obligations d'information de la part de l'IV et d'assistance de la part de l'OV.

### piscine / travaux dans hotel / sports nautiques / représentant / accueil / transfert

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** **82.330** **Eis/Demande** 85.830 **Vergoeding/ Indemnité** **20.000 Eiser/VW Dem./Déf.** 4.291 4.2

34,

Les demandeurs se plaignent des faits suivants : la piscine était vide et l'hötelier a remis un fax qui informe tous les OV qu'il y a des travaux de rénovation a la piscine; l'initiation a la plongée se fait en piscine et est donc rendue impraticable avant Ie 04/11/96, pas de représentant de l'OV sur place ni a l'aéroport, ni a l'hötel. Le demandeur a du se débrouiller pour Ie transfert et les excursions sur place. L'OV pretend qu'il n'a pas re9u de lettre de plainte du cliënt. Il affirme que les travaux de la piscine ont dure jusqu'au 03/11/96 et que l'hötelier remboursé 10 % du prix sur Ie prix de la nuitée supplementaire, soit un montant de 250 FB par personne et par jour. Il demande Ie bon du taxi pour effectuer Ie remboursement du transfert entre l'aéroport et Ie club. Dans ses conclusions, l'OV affirme que l'hötelier confirmé la possibilité que l'OV n'ait pas recu Ie fax signalant les travaux dans la piscine .

**circuit / situation (logement) / changement programme / prix : supplément / accomoagnateur** **Kat./Cat.** 569

**Reissom/Prix** 102.300 **Eis/Demande** 12.000 **Vergoeding/ Indemnité** O **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

Les demandeurs se plaignent des faits suivants : les visites de Totonicapan et du musée archéologique de Guatemala City n'ont pas été effectuées; l'hôtel C. n'est pas situé a Tikal d'où l'impossibilité de visiter une nouvelle fois Ie site pendant les temps libres; Ie demandeur a du payer 560 FB pour la rémunération de l'accompagnateur, qui était soi-disant comprise dans Ie prix.
L'OV affirme que Ie guide precedent, specialiste du Guatemala, avait recommandé de remplacer la visite de Totonicapan par celle de Salcaja, plus interessante. Par ailleurs, les hotels de Tikal sont minables et les clients preferent faire quelques km en plus pour loger dans un bon hotel.
Plus tard, l'OV pretend que, d'après un fax re9u de son agent local, les voyageurs ont bien visite Totonicapan. Elle ajoute également que Ie programme ne mentionne pas de deuxième visite de Tikal et que la visite du musée archéologique a été remplacée (faute de temps) par des visites alternatives. Enfin, en ce qui concerne Ie guide, elle ajoute que Ie paiement de celui-ci est effectivement compris dans Ie prix mais que la somme de 560 FB est proposée aux voyageurs en guise de remerciement.

**annulatie / vluchtwijziging** **Kat./Cat.** 37

**Reissom/Prix** 705.060 **Eis/Demande** 1.329.600 **Vergoeding/ Indemnité** 754.800 **Eiser / VW Dcm./Déf.** i0 25.000

Eisers boeken telefonisch bij tweede verweerster een vliegtuigreis met bestemming Cuba, met verblijf ter plaatse te Santa Lucia, op basis van vol pension. Het vertrek was voorzien op 7 februari en de terugreis op 14 februari 97; voor het andere gedeelte van de groep vond de terugreis plaats op 21 februari 1997. De totale reissom bedroeg 705.060 BEF.
Eerste verweerster liet aan tweede verweerster weten dat zij de vlucht van 7 februari niet kon bevestigen en stelde een alternatief voor op 8 februari wat door eisers niet werd aanvaardt. Eisers weigerden dit alternatief gelet op de uitgestelde vertrekdatum en de lange busrit.

**l vol: retard / reoas / surréservation / services (logement) / sanitaires / hygiëne / excusrions** **Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 273.370 **Eis/Demande** 72.418 **Vergoeding/ Indemnité** 30.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** 3.621 3.621

Séjour en Espagne, a Ténériffe, appartement en demi-pension pour 8 personnes. Le prix global du voyage s'élève a 273.370 FB. Une plainte a été déposée sur place : surréservation des appartements réserves, retard du vol d'une heure, service hôtelier décrit comme misérable, nourture minable et personnel désagreable, matériel de cuisine non adéquat, salie de bain en mauvais état, et présence de cafards et fourmis; plainte contre Ie restaurant, qualité des appartements, central téléphonique, réservation et payement des excursions en liquide plutöt que via des cartes de crédit, et perte de temps et d'énergie pour regier les divers problèmes rencontres.

**vol: horaire / assistance / programme (réalisation)**

**Reissom/Prix** 77.520 **Eis/Demande** 31.926 **Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

**j** **Kat./Cat.** [_ 1356

Le demandeur n'a pas été avisé d'importants changements d'horaire, et il n'a pas beneficie d'assistance de la part de l'OV. Le programme n'a pas été exécuté convenablement suite aux changements d'horaire.

**brochure (information) / hotel (qualité) / hygiëne / propreté / repas** **Kat/Cat.** 14;

**Reissom/Prix** 56.932 Eis/Demande 29.000 Vergoeding/ **Indemnité** 19.235 Eiser/VW Dem./Déf. O 4.000

Voyage a forfait en Espagne pour trois adultes et deux enfants, et un séjour en demi-pension (vacances en voiture). Le prix global s'élève a 56.932 FB. Les demandeurs se plaignent du logement a l'hötel, qui ne correspond pas tout a fait a ce qu'il y avait dans la brochure. De plus la chambre était prévue pour deux personnes et ils ont du y loger a 4. L'hygiène et la propreté de l'hötel et de la chambre n'étaient pas irréprochables. Contrairement a la brochure, ils n'ont jamais eu de choix des menus servis a table. Le College Arbitral condamne la défenderesse & payer aux demandeurs une somme globale de 19.235 FB et la condamne en outre aux frais de la procédure, soit 4.000 FB, avances par les demandeurs et a leur rembourser.

**brochure (information)** **Kat./Cat.** 1

**Reissom/Prix** 135.852 **Eis/Demande** 45.980 **Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 2.299

Obligation de fournir un service de qualité.
Imprécision de la brochure Ex aequo et bono: 10.000 FB.

**RB wordt RO geacht / wagen (huurauto) / wijziging vervoer** **T Kat./Cat.** 3

**Reissom/Prix** 238.094 **Eis/Demande** 73.688 **Vergoeding/ Indemnité** 48.590 Eiser / **VW Dem./Déf.** 3.680 3.680

Eiser boekte een reis naar Nieuw Zeeland met inb egrip van de huur van een kampeerwagen.
Ter plaatse aangekomen wordt hem een kampeerwagen bezorgd van een ander type en van mindere kwaliteit dan degene die hij besteld had.
Na het precies berekenen van het verschil in huurprijs wordt hem dit bedrag toegek end, vermeerderd met een schadevergoeding ten belope van 10.000 BEF, waar de verweerster een waardebon van 10.000 BEF had voorgesteld bij het boeken, binnen het jaar, van een nieuwe reis ter waarde van minstens 200.000 BEF.
Te noteren valt dat de huurwaarde van de kampeerwagen berekend werd op basis van de prijs aangerekend door de plaatselijke agent, prijs die duurder uitvel dan deze die eiser rechtstreeks van de verhuurder had kunnen bekomen.

**annulatie / verzekering**

**: Reissom/Prix** j 82.120 **Eis/Demande** 53.645 **Vergoeding/ Indemnité** O Eiser / VW Dem./Déf. 5.365 **Kat./Cat.** 57i

Eisers boeken een reis voor twee personen met bestemming Egypte, op basis van vol pension, voor de periode van 03/01/97 tot 12/01/97 en betaalden hievoor 82.120 BEF. De klachten van eisers houden verband met het feit dat de vezekeraar geen dekking verleent voor de annulatie van de reis ingevolge zwangerschap van eerste eiseres. Eiseres had nochtans op 20.12.96 een schadeaangifteformulier ingediend met een medisch attest, waarbij melding werd gemaakt dat eerste eiseres om medische toestanden niet in staat was om naar Afrika te reizen.
Eiseres vordert een vergoeding van 53.645 BEF maar de verzekeraar deeldt mee dat er geen dekking wordt verleend voor een zwangerschap.

970345 **wijziging hotel** **Kat./Cat.** 24

**Reissom/Prix** 158.700 **Eis/Demande** 162.869 **Vergoeding/ Indemnité**

Eisers boeken een vliegtuigreis met bestemming New York, met verblijf in hotel, vertrek op 9 februari en terugreis op 16 februari 1997, voor een globale p rijs van 158.700 BEF. Blijkens de bestelbon zou T. optreden als RO .
Naderhand werden klaarblijkelijk op eigen initiatief van eerste verweerster, op deze bestelbon de vluchten geschrapt. Eisers betaalden op 27 januari het saldo en hoorden dat de prijs verl aagd was tot 142.490 BEF. Op zaterdagmorgen 8 februari stelden eisers vast dat het door hen geboekte hotel aan Financial Center lag en niet aan Times Square waarop ze verweerster vroegen om van hotel te veranderen maar zij ging hier niet op in. Eiser heeft dan zelf een hotel geboekt op Times square en maakt nu aanspraak op verweerster lastens een som van 162.869 BEF.

**vluchtwijziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer** **Kat./Cat.** 13

**Reissom/Prix** 56.980 **Eis/Demande** 10.563 **Vergoeding/ Indemnité** 6.100 **Eiser / VW Dem./Déf.** O 3.000

Indien de RO nalaat de reiziger voor afreis te verwittigen van de wijziging van de datum voor de terugvlucht, miskent hij de op hem rustende wettelijke én contractuele mededelingsverplichting (art. 13 Reiswet), wat op zich reeds een fout uitmaakt. Bovendien kan een onrechtstreekse nachtvlucht bezwaarlijk als een gelijkwaardige alternatief voor een rechtstreekse dagvlucht beschouwd worden, zodat de RO ook op grond van art. 15 van de Reiswet aansprakelijk is voor de door reiziger gelede n schade.
De wijziging van het schip waarmee een vijfdaagse Nijlcruise wordt gemaakt vormt een wijziging van een essentieel bestanddeel van de overeenkomst. Ingevolge art. 15 van de Reiswet is de RO gehouden de reiziger schadeloos te stellen voor het versc hil tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten.

**vluchtwiiziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer**

**Kat./Cat.** 123

**Reissom/Prix**

**Eis/Demande**

**Vergoeding/ Indemnité**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

Indien de RO nalaat de reiziger voor afreis te verwittigen van de wijziging van de datum voor de terugvlucht, miskent hij de op hem rustende wettelijke én contractuele mededelingsverplichting (art. 13 Reiswet), wat op zich reeds een fout uitmaakt. Bovendien kan een onrechtstreekse nachtvlucht bezwaarlijk als een gelijkwaardige alternatief voor een rechtstreekse dagvlucht beschouwd worden, zodat de RO ook op grond van art. 15 van de Reiswet aansprakelijk is voor de door reiziger geleden schade.
De wijziging van het schip waarmee een vijfdaagse Nijlcruise wordt gemaakt vormt een wijziging van een essentieel bestanddeel van de overeenkomst. Ingevolge art. 15 van de Reiswet is de RO gehouden de reiziger schadeloos te stellen voor het verschil tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten.

**changement type de logement / facilités / enfants**

**Reissom/Prix**

84.870

**Eis/Demande**

36.217

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000

Eiser/VW

**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Voyage en France pour 5 personnes en pension complete (84.870 FB). Le club signale a l'OV que les chambres ne sont pas réservées car l'acompte n'est pas payé. Une alternative est proposée aux voyageurs, qui l'acceptent: logement dans un studio situé a 100 m de l'hôtel. Les plaintes s'articulent comme suit : Le studio était minuscule, sans armoires de rangements; logements des enfants dans un studio situé 2 étages plus bas; matériel de ski des enfants et des parents situés a des endroits différents, problème de surveillance des enfants, compte tenu de leur age; difficultés liées a la possession d'une seule clef des différents locaux.
Les demandeurs ont déposé plainte sur place auprès de l'hôtelier, mais Ie représentant sur place de l'OV pretend qu'aucun grief n'a été formule a l'époque.

O 4.000

**l informatieplicht RB**

**Reissom/Prix**

19.500

**Eis/Demande**

47.634

**Vergoeding/ Indemnité**

23.634 Eiser / VW

**Dem./Déf.**

**T Kat./Cat.** l

Eiser deed tele-boeking van reis Tunesië maar mocht op luchthaven niet vertrekken omdat alle formaliteiten m.b.t. de vreemde nationaliteit van zijn echtgenote niet in orde waren. RB bewijst niet aan zijn info-plicht voldoende voldaan te hebben.

**transfert / enfants / repas / services (logement)**

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix**

146.545

**Eis/Demande**

59.350

**Vergoeding/ Indemnité**

'40.000 Eiser / **VW**

**Dem./Déf.**

Plusieurs services n'ont pas été prestés ( navette aéroport - siège enfant - lit enfant - réveillons Noël/Nouvel An ) Ex aequo et bono: 40.000 FB (dont 13.500 FB représenten! Ie préjudice matériel pour les réveillons payés et non foumis)

.0 5.935

**ongeval / bijstand / vluchtwiizigigng**

**Reissom/Prix**

37.340

**Eis/Demande**

39.147

**Vergoeding/ Indemnité**

18.824 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 36

Eiser boekt via RB bij RO een reis voor twee personen met bestemming Griekenland -Kreta, op basis van half pension, voor de periode 14.06.96 tot 24.06.96 en zij betaalden hiervoor 37.340 BEF. Op 17.06.1996 verzwikte eerste eiseres haar voet. Via de plaatselijke vertegenwoordiger werd ze naar een plaatselijk ziekenhuis gebracht. Eiseres verwijt deze vertegenwoordiger dat hij is tekortgekomen in zijn bijstandsverplichting inzonderheid een medisch attest voor de terugvlucht.
Op de terugreis werd eiseres verboden op het vliegtuig te stappen, zodat zij een nieuwe vlucht moest boeken waar zij de extra kosten heeft van betaald.
Eiseres vordert een schadeloosstelling van 39.147 BEF.

1.133 2.677

## annulatie / wiizigingskosten / faciliteiten

**Reissom/Prix** 58.460
**Eis/Demande** 16.500
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** L_____47i

Eisers boeken een reis voor 3 personen naar Turkije, op basis van half pension, voor de periode van 26.05.1996 tot 10.06.1996 en zij betaalden hiervoor 58.460 BEF. Omwille van onvoorziene omstandigheden hebben zij de verweerster verzocht de aanvankelijk geboekte reis te vervangen door een reis naar Sicilië voor de periode 25.05.1996 tot 08.06.1996.
Verweerster maakte naar aanleiding van deze wijziging toepassing van haar annulatievoorwaarden die voorzien in een meerprijs van 10.000 BEF/persoon.
Bij hun aankomst in het hotel bleek er geen kinderbedje aanwezig te zijn.
Verweerster voorzag dan een commercieel gebaar van 2.500 BEF.
Eisers vorderden een schadevergoeding ten belope van 16.500 BEF.

## brochure (informatie) / aangestelde *l* wijziging programma / cruise

**Reissom/Prix** J45.370
**Eis/Demande** 6.805
**Vergoeding/ Indemnité** 6.805
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 135

Vermeldingen in de brochure verbinden de RO. Deze laatste is aansprakelijk voor daden van zijn aangestelden. Eis wordt gegrond verklaard op basis van de toelichting van eiser en de verklaring van de locale agent dat de bezoeken van de piramides , in tegenstelling met de vermelding in de brochure, niet kunnen plaatsvinden op dezelfde dag dan de dag van het vertrek met het vliegtuig naar Luxor.
Verweerster kon ook geen bewijs voorleggen van het defect van de boot die de Nijlcruise moest verzorgen.

## ziekte / hygiëne / vervroegde terugkeer/ bevoegdheid

**Reissom/Prix** 156.820
**Eis/Demande** 48.125
**Vergoeding/ Indemnité** O
Eiser / VW **Dem./Déf.** 4.813

**Kat./Cat.** 478

Eiser heeft een reis geboekt naar Spanje (Lanzarotte) voor twee personen maar was er niet tevreden over. Hij heeft diverse klachten en kwam op eigen initiatief vervroegd terug wegens ademhalingsstoornissen tengevolge, beweert hij, van de ongezonde omstandigheden van zijn verblijf. Het College acht zijn beweringen niet bewezen en stelt dat de eis niet ontvankelijk is voor zover het om lichamelijke schade gaat.

970380

## bagage / cruise / visum / wijziging programma / uitstappen (excursies)

**Reissom/Prix** 109.380
**Eis/Demande** 57.145
**Vergoeding/ Indemnité** 19.720
**Eiser/VW Dem./Dé£**

**Kat./Cat.** 35

Eisers boeken via hun RB een reis voor twee personen met bestemming Italië met een 8-daagse cruise naar de Griekse Eilanden, dit voor een periode van 20.10.1996 tot 03.11.1996 en zij betaalden hiervoor 109.380 BEF.
Eisers beklagen zich erover dat de 8-daagse cruise een 12-daagse cruise werd.
Hun bagage was laattijdig aangekomen, zodat eisers moesten inschepen zonder bagage en zij hun kledij dienden aan te kopen. Het gekozen programma werd niet gevolgd en voor de uitstappen naar Egypte en Venetië dienden toeslagen betaald te worden, terwijl door de afwezigheid van het reisvisum de uitstap naar Israël niet gedaan kon worden.
Verweerster bood een schadevergoeding van 19.720 BEF. aan maar eisers eisten een schadevergoeding van 57.145 BEF.

## paspoort / informatieplicht RB

**Reissom/Prix** 33.430
Eis/Demande 55.451
**Vergoeding/ Indemnité** 45.451
**Eiser/VW** ***OemJDéf.***

O 5.451

**Kat./Cat.l** l 9

Eisers boeken een vliegreis met bestemming Kreta met vertrek op 22 juni en terugkeer op 29 juni 1997, met verblijf op basis van half pension in een driesterrenhotel, mits betaling door de eisers van een bedrag van 33.430 BEF.
Op voorziene datum boden de eisers zich aan op het vliegveld maar eiser werd niet toegelaten op het vliegtuig daar hij niet in het bezit was van een geldige internationale reispas. Eiser verwijt verweerster geen afdoende informatie verkregen te hebben.
Verweerster antwoordt dat zij niet kan worden verantwoordelijk worden gesteld aangezien zij eiser er heeft op gewezen dat hij in het bezit moet zijn van een internationale reispas. Eiser vordert een schadevergoeding van 55.451 BEF.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

**970384**

**vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar** **Kat./Cat. 34**

**Reissom/Prix** 138.926
**Eis/Dcmande** 69.463
**Vergoeding/ Indemnité** 40.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** 6.946

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op 20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 138.926 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel.
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 69.463 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

**l paspoort** **Kat./Cat. 39**

**Reissom/Prix** 36.980
**Eis/Demande** 36.980
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken via RB bij RO een reis voor twee personen met bestemming Egypte (rondreis), voor de periode van 02.06.1996 tot 09.06.1996, waarvoor 36.980 BEF. werd betaald.
Omwille van onvoorzienbare omstandigheden, met name exceptionele werkomstandigheden, kon de aanvankelijk geboekte reis niet doorgaan (periode 26.05.1996 tot 31.05.1996) zodat eisers een latere datum namen om hun volledige reissom niet te verliezen.
Toen eisers in datum 02.06.1996 zich aanboden op de luchthaven werd hen medegedeeld dat zij bij gebreke aan paspoort niet konden vertrekken.
Eisers dienden klacht in bij RB omdat er nooit werd medegedeeld aan hen dat zij een reispas nodig hadden voor deze reis naar Egypte.
RB repliceerdt dat de reisbrochure duidelijk melding maakt van het vereiste paspoort.

**vluchtwijziging / vakantiedagten): verlies / wijziging soort logies f rondreis (circuit) f autocar** **Kat./Cat. 345**

**Reissom/Prix** 72.366
**Eis/Demande** 30.000
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 0

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op 20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 72.366 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel,...
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 30.000 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

**vluchtwijziging / vakantiedag(en) verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar** **Kat./Cat. 3 45**

**Reissom/Prix** 132.880
**Eis/Demande** 66.440
**Vergoeding/ Indemnité**

L.
Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op 20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 132.880 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel,...
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 66.440 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

**wijziging hotel/ alles inbegrepen / hotel (kwaliteit)**

**Reissom/Prix** 111.192
**Eis/Demande** 39.407
**Vergoeding/ Indemnité** 32.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** O 4.000

**Kat/Cat. 4**

Eisers boeken een vliegreis naar Isla Margarita (heenreis op 10 februari en terugreis op 25 februari 1997) voor twee volwassenen, bestaande uit een verblijf "All Inclusive"-formule in het viersterrenhotel P. en een driedaagse mini adventure tour, voor een totale prijs van 111.192 BEF.
Bij aankomst in het hotel werden eisers ondergebracht in een kamer die zelf niet aan de meest elementaire normen beantwoorde. Daags nadien werden eisers naar hotel B. overgebracht maar hier had men geen all inclusive-formule waardoor eisers extra geld moesten spenderen aan eten en drinken. Na een week besloot verweerster hen over te brengen naar het hotel H. maar als ze na 4 uur wachten hun kamer nog niet kregen zijn ze teruggekeerd naar hun hotel B. Verweerster bood de eisers een tegemoetkoming aan van l .800 BEF per persoon. Eisers vorderden een schadevergoeding van 39.407 BEF.

**| gids / rondreis (circuit) / safari / wijziging hotel / ligging (logies)** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 456!

112.380

**Eis/Demande**

56.190

**Vergoeding/ Indcmnité**

10.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eiser boekt een rondreis via bemiddeling van verweerster naar Zuid-Afrika, voor de periode van 13 tot 27 november 1996 en betaalde hiervoor 112.380 BEF.
Eiser heeft in substantie de volgende klachten: waar hem werd beloofd dat hij zou afreizen met tien personen bleek de groep ter plaatse te bestaan uit 3 personen. Er was geen mogelijkheid tot deelname aan de nachtelijke optionele nachtsafari, het hotelbedrijf in Krugerpark werd vervangen door een niet-gelijkwaardig hotel op ca. 40 km. buiten het park en één van de gidsen gedroeg zich onbetamelijk en was incompetent. Eisers vragen een schadeëis van 56.190 BEF.
Verweerster wijst de klachten van de eisers af.

**changement**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

149.780 *3*

Eis/Demande

60.000

**Vergoeding/ Indemnité**

60.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

6.000

Le vol du Cuba a la Jama'ique n'existant plus, Ie voyageur s'est vu obliger de prolonger son séjour au Cuba, a ses frais. Manque aux j obligations de la part de l'OV. Le college arbitral condamne ce demier è indemniser Ie voyageur.

**vluchtwijziging / vakantiedag(en); verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) f autocar** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 345

277.733

**Eis/Demande**

80.000

**Vergoeding/ Indemnité**

60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

7.500

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op
20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 277.733 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel,...
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 80.000 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

**overboeking / alternatief/ ligging (logies) / autocar / studio** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 234

49.560 i

**Eis/Demande**

17.680

**Vergoeding/ Indemnité**

14.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

0

Klacht betreffende overboeking studio(skivakantie). Alternatieve in het midden van de stad en gratis taxi wordt niet evenwaardig bevonden met de oorspronkelijke studio aan de voet van de skilift. Eveneens klachten met betrekking tot de busreis. De klachten worden door de RO niet tegengesproken. Hij is aansprakelijk voor de fouten van zijn aangestelden.

**brochure (informatie) / gemeld / voor afreis / netheid / sport / hotel (kwaliteit) / aanbod** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 14

:38.173

**Eis/Demande**

[41.173

**Vergoeding/ Indemnité**

4.000

Eiser / **VW Dem./Déf.**

2.744 1.372

Eisers boeken via RB, bij verweerster een reis voor twee personen met bestemming Spanje, in hotel, dit voor de periode van 21.12.1996
tot 04.01.1997 en zij betaalden hiervoor 38.173 BEF. Bij brief worden eisers verwittigd dat de beschrijving van het hotel in de brochure niet overeenstemt met de werkelijkheid.
Ter plaatse hebben eisers de volgende klacht te kennen gegeven aan verweerster : de studio's waren niet verniewd zoals in de brochure vermeld, gebrek aan veiligheid in het hotel, gebrek aan klasse, gebrek aan netheid en aan comfort, afwezigheid van sportaccomodatie.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 41.173 BEF.
Verweerster bood eisers een schadevergoeding aan ten belope van 2.764 BEF. welk bedrag niet aanvaard werd door de eisers.

**annulation / maladie / offre**

Kat./Cat. 7

**Reissom/Prix** 35.000
Eis/Demande 21.500
**Vergoeding/ Indemnité** 8.750
Eiser/VW **Dem./Déf.**

Absence pour cause médicale signalée Ie jour du départ.
En principe pas de remboursement selon les conditions générales.
Remboursement volontaire d'1/4 du prix, a titre commercial, totalement satisfactoire.

**rondreis (circuit) / informatieplicht RB / hygiëne / brochure (informatie) / misleidende reclame / verwachting(en) / bewijs door getuigen / categorie (logies)**

Kaf/Cat. 45

**Reissom/Prix** 189.273
**Eis/Demande** 66.380
**Vergoeding/ Indemnité** 66.380 Eiser / **VW**
**Dem./Déf.**

Klacht betreffende een rondreis in Venezuela Rondreis in fysisch uitputtende omstandigheden zonder hygiëne en comfort.
Schending van de algemene raadgevingsplicht van de RB heeft de eisers beïnvloed in de keuze van een rondreis die niet voor hen angepast was. Zijn aandeel in de aansprakelijkheid wordt door het Arbitraal College begroot op 1/4. De vermeldingen in de brochure waren veel te lovend voor de kwaliteit van de accomodatie. Houten barakken zijn geen lodges! Het programma, de kwaliteit van het eten beantwoorde totaal niet aan de verwachtingen van de reizigers. Getuigenissen van veel medereizigers bevestigen de feiten.

**rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement**

**Reissom/Prix** ; 78.430
**Eis/Demande** 18.000
**Vergoeding/ : Indemnité** 10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Kat./Cat. 4 6

Eiser boekte een reis naar Iran en had volgende klachten:
Er werden een aantal essentiële punten van het programma niet nagekomen (wegvallen van essentieel te bezoeken sites en slecht nakomen van bezoek aan andere wél bezochte sites), het onprofessionel gedrag van de begeleider, het onverantwoord hoog bedrag van het supplement voor een single kamer.
Wat het supplement voor de single kamer betreft besloot het College dat eiser terzake vooraf een overeenkomst had gesloten met verweerster en dat overeekomsten partijen tot wet strekken.
Dit punt van de eis werd afgewezen. De overige punten werden bewezen verklaard en eiser werd dan ook vergoed.

O 4.000

970440

**confirmation / annulation**

Kat./Cat. 2

**Reissom/Prix** 42.300
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

L'IV qui savait ou devait savoir que les voyageurs n'étaient pas inscrits sur la liste des passagers du vol litigieux, a commis une faute contractuelle en confirmant la réservation et en prétextant faussement Ie jour-même du départ que Ie vol était annulé. L'IV est tenu en cas de non-respect d'une de ses obligations è un dédommagement équitable de la perte de la jouissance parce que la durée de leur séjour n'a nullement été réduite par la faute commise par l'IV. (Loi 16/2/1994, art. 27-28)

**vluchtwijziging *f* vakantiedag(en): verlies *l* wijziging soort logies *l* rondreis (circuit) / autocar**

Kat./Cat. 345

**Reissom/Prix** 134.880
**Eis/Demande** 60.000
**Vergoeding/ Indemnité** 40.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op
20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 134.880 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel,...
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 60.000 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

O 6.000

## overboeking / dienstverlening (logies)

**Reissom/Prix** 103.600
**Eis/Demande** 80.000
**Vergoeding/ Indemnité** 30.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 24

Late melding van overboeking aan de reizigers. Alternatief bleek, ondanks de voorzorgen van verweerster, niet gelijkwaardig vermits een crisismanagement aangesteld was na faillissement. De dienstverlening was hierdoor zeker geen 4 sterren waard.

## surréservation / changement hotel / situation l(ogement) / sports nautiaues

**Reissom/Prix** J233.150
**i Eis/Demande** 181.000
**Vergoeding/ Indemnité** 105.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 4

Voyage pour 5 personnes aux Maldives en pension complete, toutes adeptes de la plongée sous-marine, pour la somme de 233.150 FB. A leur arrivée a l'aéroport, les demandeurs sont immédiatement avertis qu'il y a overboeking. Sur place ils ont été livrés a eux-mêmes et ont obligés d'accepter l'offre de se rendre a Curamati. Cet endroit ne correspondait nullement a leurs désirs: Ie climat et la disposition des fonds marins n'étaient pas favorables a la plongée, la nourriture n'était pas bonne, et l'hébergement était de moindre qualité. La partie demanderesse a produit une facture de 35.000 FB.
Le College Arbitral condamne la partie défenderesse a payer a la partie demanderesse la somme de 105.000 FB, outre les frais de procédure (l8.100 FB).

## vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar

**Reissom/Prix** 134.880
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ | Indemnité** 30.000
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.**

Kal/Cat. 345

Eisers boeken een vliegreis met bestemming India-Nepal, met rondreis ter plaatse (verblijf in hotel op basis van vol pension), vertrek op
20 december en terugkomst op 3 januari 1997. De reissom bedroeg voor de eisers gezamenlijk een bedrag van 134.880 BEF. Eisers hebben zowel tijdens als na de reis verschillende klachten geformuleerd.
De voorzien vlucht Frankfurt-Delhi op 20 december bleek overboekt te zijn waardoor reizigers een andere vlucht namen en anderhalve dag verloren. Het lokale vervoer per bus in Nepal geschiedde met een aftands exemplaar.
Eisers verbleven gedurende twee nachten in een tentenkamp i.p.v hotel,...
Eisers vorderen om deze reden een schadevergoeding van 40.000 BEF.
Verweerster voert aan dat de klachten ongegrond zijn en poneert dat eisers geen persoonlijk belang hebben om schadevergoeding te vorderen.

4.000

## confirmation / annulation

**Reissom/Prix** 104.460
**Eis/Demande** 10.000
**Vergoeding/ Indemnité** 8.000
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Kat./Cat. 27 :

L'IV a manqué gravement a ses obligations dés lorsqu'il n'a fourni au voyageur ni un contrat écrit, ni un bon de commande écrit, ni la confirmation écrite de la réservation du voyage par l'OV. C'est donc a bon droit que Ie demandeur a invoqué la résiliation unilaterale du contrat d'IV aux torts de l'IV et a exigé Ie remboursement immédiat de l'acompte qu'il avait verse. C'est sans juste motif que l'IV a prétendu conserver par devers lui une partie du dit acompte a titre d'indemnité. ( Loi 16/2/1994 art. 9-27 al. 1-23 6 4 al.2 )

lo 4.000

970463 [ bagage

**Reissom/Prix** 16.915
**Eis/Demande** 33.830
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

Kat./Cat. -

Klacht betreffende gedeeltelijk verlies van bagage. Eisers ontvangen een beperkte schadevergoeding van de luchtvaartmaatschappij overeenkomstig het Verdrag van Warschau. Eisers verzoeken hierboven nog een vergoeding volgens de reiswet ten belope van maximaal tweemaal de reissom.
Bij toepassing van art. 19 § 3 van de reiswet is de aansprakelijkheid van verlies van bagage naar aanleiding van een vliegtuigreis beperkt overeenkomstig de bepalingen van het Verdrag van Warschau. Wanneer de reizigers reeds beperkt vergoed werden door de luchtvaartmaatschappij tegen een ondertekende kwijting, moet hun vordering tegen de RO afgewezen worden, tenzij een fout in zijn hoofde bewezen kan worden.

,4.000

**| confirmation** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 2

52.250

**Eis/Demande**

13.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser /VW Dem./Déf.**

La défenderesse s'étatt engagée a procurer aux voyageurs, moyennant paiement, plusieurs prestations isolées pour leur permettre d'accomplir un séjour en Italië; en conséquence, les parties avaient conclu entre elles un contrat d'IV. Si Ie contenu des documents de voyages examinés et retirés par l'un des voyageurs différait de celui de sa commande passée par les deux fax litigieux, il devait manifester sa désapprobation Ie jour-même, en présence de l'IV; quod non.

En outre, Ie demandeur a payé la totalité du prix du voyage en mains propres de l'IV sans formuler la moindre réserve de telle sorte que, tacitement, il marqué son accord sur les prestations isolées qui lui étaient procurées par celui-ci.

**changement type de logement** **Kat./Cat.**

4

Les demandeurs réservent un voyage pour 4 personnes a destination du Senegal et un séjour en demi-pension. Le prix global s'élève a 125.340 FB. lis précisent la réservation d'une chambre individuelle et d'une chambre doublé avec un lit supplementaire. Arrivés sur place, on leur refuse les deux chambres; ils se retrouvent donc dans une chambre quadruple. La défenderesse reconnait l'erreur et offre a titre de dédommagement une somme de 5.000 FB. Les demandeurs refusent et réclament un remboursement de 10 % du montant du voyage (25.000FB).

25.000

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

**changement hotel / changement transport** **Kat./Cat.**

Le demandeur se plaint qu'il n'a pas été logé dans les hotels qu'il avait spécialement réserves. Par ailleurs, la jeep livrée était de qualité inférieure au véhicule réserve. Le college constate que l'OV a effectivement manqué a ses obligations. **34**

85.000

**Eis/Demande**

85.000

**Vergoeding/ Indemnité**

85.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 8.500

**| autocar / circuit / guide / langue / programme (réalisation) / vol: horaire [** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 3 5 6|

106.580

**Eis/Demande**

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

Circuit en car au Canada pour deux personnes moyennant Ie prix de 106.580 FB. Les plaintes de la partie demanderesse concernent uniquement l'OC:

- L'itinéraire n'était pas tout a fait celui qui était prévu,
- Ie guide n'avait pas de connaissance du pays ni des régions traversées et s'exprimait dans un mélange de tres mauvais francais, néerlandais et anglais, ce qui a gaché Ie voyage et a occasionné la perte de deux après-midis.

j Le car était sale, inconfortable, et en mauvais état de marche (plusieurs pannes).

Le guide préférait mettre de la musique classique plutöt que d'exposer Ie pays traverse. Temps d'attente lors des escales du vol retour non conforme a la réservation.

7.539

**wijziging bestemming *f* overmacht / informatieplicht RO**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

•73.000 l 3

**Eis/Demande**

130.488

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Een vliegtuigbiljet werd gewonnen op een reisbeurs. Verzoekers hebben hotel accomodatie geboekt maar ontvangen vier dagen voor de afreis het bericht dat er geen vlucht meer is naar de voorziene bestemming. Het alternatief wordt geweigerd. Verzoekster bekomen een schadevergoeding van 15.000 BEF omdat de RO hen niet tijdig heeft ingelicht van het probleem van de vlucht. Het feit dat een bestemming door een luchtvaartmaatschappij wordt afgelast is geen overmacht.

6.525 6.525

## changement / annulation

**Reissom/P rix** 107.000

**Eis/Demande** 65.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser/VW Dem./Déf.** 16.500

**Kat./Cat.** 37:

Les demandeurs réservent un voyage pour deux personnes en Egypte et une croisière en pension complete. Le prix global s'élève a 107.000 FB. Les demandeurs ont verse un acompte de 20.000 FB. Avant Ie voyage, ils apprennent que Ie départ ne se fera pas comme prévu a Bruxelles mais soit a Cologne soit è Düsseldorf. Après avoir rencontre Ie responsable de l'IV, Ie demandeur décide d'annuler Ie voyage. Il récupère son acompte de 20.000 FB. La défenderesse estime qu'aucun reproche ne peut lui être adressé, elle a accepté d'annuler Ie voyage sans frais et remboursé l'acompte. Le College Arbitral condamne les demandeurs aux frais de procédure, soit 6.500 FB.

## hygiëne / maaltijden / sanitair / hotel (kwaliteit)

**Reissom/Prix** 321.426

**Eis/Demande** 56.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

**Eiser / VW Dem./Déf.** 5.600

**Kat/Cat.** 4'

Eiseres boekt bij verweerster een duikreis met bestemming Kroatië, met verblijf op basis van vol pension, voor de periode van 7 tot 11 mei 1997 en zij betaalde hiervoor 321.426 BEF.
Eiseres heeft in substantie volgende klachten: slecht en onvoldoende eten, afwezigheid van warm water, onhygiënisch water, vermufte kamers, onafgewerkte stopcontacten, defecte koelkast,...
Eiseres vraagt aan verweerster een terugbetaling van 56.000 BEF.
Verweerster weigert hier op in te gaan en acht ten gronde dat geen van de klachten bewezen zijn.

## prix : majoration

**Reissom/Prix** 63.300

**Eis/Demande** 26.000

**Vergoeding/ Indemnité** 1°

i Eiser/VW **:Dem./Déf.** i 4.000

**Kat./Cat.** 28

Les voyageurs ne rapportent pas la preuve a suffisance de droit que l'IV est tenu de leur rembourser un soi-disant trop payé relatif a la prestation isolée qui consistait en un séjour a l'hötel. Le College déplore que Ie demandeur ne produise aucune attestation de l'hötelier relative au coüt de leur séjour pour la même periode.

## visum / aangestelde / priissupplement

251.125

**Eis/Demande** 22.040

**Vergoeding/ Indemnité** 14.000 **Eiser** / VW **Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** 191

Tijdens informatievergaderingen voor de afreis heeft de aangestelde van de RO niet opgemerkt dat een verkeerd visum was aangevraagd om overland van Vietnam naar China te reizen. Een prijs van 200 BEF was aangevraagd voor deze dienstverlening. De RO wordt aansprakelijk bevonden voor de hinder en de bijkomende kosten die de reizigers in Hanoi opliepen.

## begeleiding / prijsverhoging / brochure (-informatie) / bijstand / vakantiedag(en): verlies

**Reissom/Prix** 153.840

**Eis/Demande** (60.790

**Vergoeding/ Indemnité** 25.000 **Eiser** / VW **Dem./Déf.** O 6.097

**Kat./Cat.** 246

Eisers boeken via RB een reis voor 4 personen met bestemming Sri Lanka, op basis van vol pension, voor de periode van 18.12.1996 tot 03.01.1997 en betaalden hiervoor 153.840 BEF.
Voor de afreis onstond een dispuut omtrent de brandstoftoeslag ten belope van 110 FF per persoon. Eisers laten de volgende klachten gelden bij hun terugkeer : totaal foutieve voorstelling van het hotel in de reisbrochure, geen begeleiding en totaal gebrek aan medewerking voor het vinden van een oplossing, een dag te weinig reis geleverd. Eisers vorderen dan ook een bedrag van 60.790 BEF.
Verweerster heeft hierop gerepliceerd en weigert aan eisers een schadevergoeding uit te keren.

**lawaai / categorie logies / zeezicht / airco / brochure (-informatie)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

85.340 14!

**Eis/Demande**

17.068

**Vergoeding/ Indemnité**

8.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

2.000 2.000

Eisers boeken via RB, bij verweerster een reis naar Griekenland op basis van half pension, voor de periode van 5 augustus tot 19 augustus 1996 en betaalden hiervoor 85.340 BEF. Op basis van de foto's en de beschrijving in de brochure zouden zij in een hotel met "cat. A Luxe" moeten zitten maar dit komt volgens de eisers niet overeen met de werkelijkheid. Zij kregen een standaardkamer met een stipje zeezicht zonder enige luxe. De koelkast en airco maakten veel lawaai en er was geen kinderzwembad aanwezig. De electriciteitsaansluiting was defect en de kamer was geluidsdicht. Verweerster bood een commerciële tegemoetkoming aan van 4.200 BEF. Eisers gingen hier niet op in en vroegen een schadeloosstelling van 17.068 BEF.

**repas**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

249.820 4;

**Eis/Demande**

147.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

14.700

Le demandeur se plaint du fait que Ie demi-pension réservée était servie au buffet et qu'un système de crédit était appliqué dans les autres restaurants de l'hötel.

**vluchturen / bevestiging (vlucht)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

36.930 3

**Eis/Demande**

96.337

**Vergoeding/ Indemnité**

37.248 , **Eiser /VW Dem./Déf.**

12.409 2.409

Eiser boekt een vliegreis voor 3 personen met bestemming Nairobi, Mombassa voor de periode van 30.10.1996 tot 11.11.1996 en zij betaalden hiervoor 36.930 BEF.
Bij de terugvlucht na voorafgaandelijk te hebben bevestigd, bleek het vliegtuig van de eisers reeds vertrokken te zijn, zodat zij een vertraging opliepen van drie dagen.
Eisers vorderen hiervoor een schadevergoeding van 96.337 BEF.
Verweerster betwist haar verantwoordelijkheid onder verwijzing naar de volgende argumenten: de vliegtickets vermelden uitdrukkelijk dat herbevestiging moet gebeuren 2 dagen voor de terugreis, eisers hebben zich nopens de exacte uurregeling niet geïnformeerd op de luchthaven.

**airco / faciliteiten**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat**

115.470 4

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

Eiser boekt een vliegtuigreis naar Brazilië, verblijf in diverse hotels en op diverse plaatsen, vertrek op l februari 1997 en terugreis op 14 februari 1997, inclusief Europese luchtvaarttaksen, transferten, carnavalticket en een aantal andere faciliteiten voor een globale som van 115.470 BEF.
Tijdens zijn verblijf logeerde eiser in hotel te Rio. Eiser formuleert in substantie de volgende klachten over het hotel: defecte airconditioning, slecht bed, uitzicht op muur,...
Eiser dringt aan op een gepaste materiële en morele schadevergoeding van ongeveer 30.000 BEF.
Verweerster repliceert dat eiser steeds voor de goedkoopste hotels zou gekozen hebben.

**faillite**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

184.090 j 9

**Eis/Demande**

: 194.480

**Vergoeding/ Indemnité**

!0

**Eiser / VW Dem./Déf.**

19.448 PJ

Le demandeur réserve un voyage pour trois personnes a destination de la Polynésie, en demi-pension . Le prix global s'élève a 184.090 FB. Un acompte de 57.800 FB est payé. A la fin du séjour, Ie demandeur régie la note de l'hötel par carte de crédit, y compris les suppléments d'excursions et de consommations. Dans l'avion, Ie demandeur se rend compte qu'il a en fait payé indüment l'hötel étant donné que cette somme avait déjè été payée a la première défenderesse avant Ie départ. A son retour en Belgique, il essaye d'obtenir, sans succes, l'annulation des payements par carte de crédit et Ie remboursement du payement indu par l'IV, la première défenderesse. Par jugement, l'IV est déclaré en faillite Le College Arbitral, condamne les demandeurs aux frais de la procédure, évaluée a 19.448 FB de frais de requête, avances par eux.

## prix : comparaison

**Reissom/Prix**
87.180
**Eis/Demande**
49.100
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
4.910

[ _ 29!

Les demandeurs réservent un voyage pour deux personnes a destination de l'Espagne en demi-pension. Le prix global est de 87.180 FB. Les demandeurs se plaignent d'avoir payé plus pour ce voyage que d'autres personnes qui ont réserve plus tard Ie même séjour pour la même periode. lis demandent Ie remboursement de cette différence de prix, soit 49.100 FB. Le College Arbitral déboute les demandeurs et les condamne aux frais de la procédure, soit 4.910 FB.

## l vol: changement / non-réservation/ voiture (de location) / transfert

**Reissom/Prix**
110.520
**Eis/Demande**
50.476
**Vergoeding/ i Indemnité**
50.476 **Eiser / VW Dem./Déf.**
5.048

**Kat./Cat.**
I 34

Les demandeurs réservent un voyage "fly and drive" pour deux personnes a destination de Cuba en demi-pension. Le prix global s'élève a 110.520 FB.
Le voyage a été avance d'un jour (donc coüt supplementaire pour baby sitter). L'hötel n'était pas résevé, et Ie petit déjeuner n'était pas compris.
Difficulté pour obtenir la voiture de location conformément a la réservation faite a l'avance. Pas de transfert prévu de l'hötel a l'aéroport.
Le College Arbitral condamne la défenderesse a payer aux demandeurs une somme de 50.476 FB et en outre la condamne aux frais de la procédure, soit 5.048 FB, avances par les demandeurs et a leur rembourser.

## aanbouw (hotel in-) / zwembad / lawaai

**Reissom/Prix**
103.150
**Eis/Demande**
60.000
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**
6.000

**KatJCat.**
! 4:

Eisers boeken een vliegtuigreis voor drie personen, met bestemming Tenerife (Spanje), met vertrek op 7 februari en terugreis op 14 februari 1997 voor een globale som van 103.150 BEF. Eisers verblijfen in het hotel CP, deel uitmakend van het MN Resort, dat in de brochure van verweerster werd omschreven als groots en imposant, met grote luxe en standing.
Eisers stellen dat tijdens hun verblijf aldaar zeer aanzienlijke bouwwerkzaamheden werden uitgevoerd aan het naastligende hotel JC Palace, met een permanente en aanzienlijke storing tot gevolg. Verder waren er slechts twee van de vijf restaurants open en het zwembadwater was vuil ingevolg de werken. Eisers vragen een schadevergoeding van 60.000 BEF.

## météo (conditions) / sport / facilités / repas / discothèque f plage / brochure (information) / excursions

**Reissom/Prix**
44.365
**Eis/Demande**
46.885
**Vergoeding/ Indemnité**
14.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**[ Kat./Cat.**
1 4 5
[..._.

Les demandeurs réservent un voyage pour trois personnes a destination de la Turquie en demi-pension. Le prix global est de 44.365 FB. Arrivés sur place, les conditions météorologiques étaient desastreuses pour la saison. Un orage recent avait occasionné des trottoirs emboués tout autour des logements, la température était fort basse et il n'y avait ni chauffage ni eau chaude. Le tennis était dans un état pitoyable et sans filet. La discothèque extérieure était un chantier d'échelles, et Ie filet de la table de ping-pong était déchiré. Contrairement aux informations dans la brochure, lil n'y avait ni sauna ni salie de fitness. La plage n'était pas remise en état après l'orage. Les coupures d'électricité étaient fréquentes, et les repas étaient froids et de mauvais qualité. Après protestation, les demandeurs sont transférés vers un autre hotel. lei Ie chauffage était également limité et une excursion a été annulée.
lis réclament Ie remboursement intégral du voyage + supplément soit 46.885 FB. Le College Arbitral, condamne la défenderesse a payer aux demandeurs une somme de 14.000 FB.

## verzekering / annulatie / kinderen

**Reissom/Prix**
54.240
**Eis/Demande**
,41.900
**Vergoeding/ Indemnité**
5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
4.190]

**KaOCat.**
**57]**

Eisers boeken bij verweerster een autovakantie naar Frankrijk (heenreis op 8 februari 1997 en terugreis op 15 februari 1997) met verblijf in een appartement, voor een basisprijs van 54.240 BEF.
Op 19 december wordt de oudste zoon ernstig gewond waardoor eisers beslissen hun reis te annuleren en hun annulatieverzekering aan te spreken. De verzekeringsmaatschappij laat echter weten dat zij niet tussen komt indien de reden van de annulatie het gevolg is van een roekeloze activiteit. Een 15-jarige jongen die zonder toezicht een scheikundig mengsel maakt dat dan ontploft wordt onder een roekeloze zo een activiteit beschouwd.
Eisers zijn het daar niet mee eens en eisen de terugbetaling van de anulatiekosten 41.900 BEF.

**l éauipement (logement) / prix : réduction / brochure (information)**

**Reissom/Prix** **116.400** **Eis/Demande** 52.000 **Vergoeding/ Indemnité** () **Eiser / VW Dem./Déf.** 5.000

**Kat./Cat.** 124

La chambre quadruple est jugée trop étroite. Le College Arbitral constate que Ie descriptif de la brochure a ce sujet est clair et que les demandeurs ont beneficie de la réduction enfant ainsi qu'une réduction spéciale agence. La chambre est conforme a ce qui a été réserve. Les demandeurs sont déboutés.

**l bungalow / wijziging soort logies / sanitair / privacy / lawaai**

**Reissom/Prix** **'134.540** **Eis/Demande** 103.500 **Vergoeding/ Indemnité** **35.000 Eiser / VW Dem./Déf.** 6.900 3.450

**Kat./Cat.** 4

Eisers boeken bij verweerster een reis voor 5 personen met bestemming Egypte en verblijf in bungalowpark met hotelarrangement, voor
de periode van 19/12/1996 tot 02/01/97 en betaalden hiervoor 134.540 BEF.
Eisers hebben na hun reis in substantie volgende klachten : zij werden gelogeerd in een familiekamer met een badkamer en zonder terras, daar waar zij twee bungalows met terras en badkamer hadden gereserveerd. Het sanitair liet de wensen over en de rust en privacy werden niet gewaarborgd.
Verweerster werd aangemaand tot de betaling van een vergoeding van 103.500 BEF.
Verweerster repliceert dat zij erkendt dat de terbeschikking gestelde logies niet conform waren en biedt een vergoeding aan van 22.050 BEF.

**| wijziging hotel / vakantiedag(en): verlies / hotel (kwaliteit)**

**Reissom/Prix** 87.950 **Eis/Demande** : 13.680 **[Vergoeding/ .Indemnité** 13.680 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** . 4

Eiserses boekt een reis bij RB uit de brochure van RO voor 5 personen naar Turkije voor de periode van 09/07/97 tot 16/07/97 mits de prijs van 87.950 BEF.
Eisers verbleven op basis van half pension in hotel. Ter plaatse echter kon eiseres en haar gezelschap niet terecht in hun hotel en werden zij tot twee maal toe overgeplaatst naar een ander hotel waardoor ze een dag vakantie verloren en uiteindelijk in een hotel belanden die niet aan de verwachtingen voldeed. Eisers vorderen een schadevergoeding van 13.680 BEF.

**services (logement) / attentefs) / brochure (information) / changement hotel**

**Reissom/Prix** 61.960 **Eis/Demande** 61.960 **Vergoeding/ Indemnité** **61.960 Eiser/VW DemVDéf.**

**Kat./Cat.** 14

L'hötel réserve n'était pas pret a 1'arrivée des demandeurs. Les services offerts ne correspondaient pas a l'attente légitime suscitée par les mentions de la brochure. Indépendamment des conditions climatiques exceptionnelles pour la saison, Ie College estime que les services offerts ne correspondaient pas aux services annonces dans la brochure. L'hötel où les demandeurs ont été relogés après quelques jours ne correspondait pas non plus aux attentes légitimes des demandeurs. Les problèmes sont confirmés par écrit par un témoin.

**météo (conditions) / club / enfants / facilités**

**Reissom/Prix** **95.760** **Eis/Demande** **145.000 | Vergoeding/ Indemnité** **27.500 Eiser/VW Dem./Déf.** O 4.500

**Kat./Cat.** 14

Les conditions climatiques défavorables ne sont pas une excuse pour ne pas offrir les services annonces dans la brochure, et ce d'autant plus que la brochure recommande spécialement ce club pour des families avec enfants. L'OV est responsable sur base des articles 6 et 17delaloidu 16.02.1994.

## overboeking / alternatief / schadebeperkingsplicht / wijzigingskosten

**Kat./Cat.** 24

**Reissom/Prix** **22.610**
**Eis/Demande** 50.305
**Vergoeding/ Indemnité** **27.610**
**Eiser /VW Dem./Déf.**

Door overboeking kon reiziger niet terecht in geboekt vakantieverblijf. Geldige alternatieven werden aangeboden tot eiser in geboekt vakantieverblijf terecht kon. Eiser weigerde alles en verkoos op eigen initiatief in hotel te verblijven. Eiser beperkte zelf de schade niet.

## ongeval / wagen (huurauto)

**Kat./Cat.** 3

**Reissom/Prix** **49.200**
**Eis/Demande** 61.117
**Vergoeding/ Indemnité** **56.171**
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers boekt via RB op 3 maart 1997 bij verweerster een rondreis (bevestigd op 6 maart 1997) voor twee personen met bestemming Griekenland, vertrek op 30 maart en terugreis op 6 april 1997, op basis van half pension, met een in het pakket begrepen huurwagen, voor een totaalbedrag van 49.200 BEF.
Eiser werd tijdens het verblijf ter plaatse op 5 april 1997 betrokken in een verkeersongeval waarna eiser werd meegenomen naar het politiebureau voor ondervraging.
Naderhand ontving reiziger een afrekening van zijn kredietkaart. Hem werden door de wagenfirma nog een bedrag aangerekend voor benzine en voor de schade aan de wagen (53.252 BEF). Eiser vordert nu de terugbetaling van deze som aan verweerster.

O 6.117

## overboeking / wijziging hotel / maaltijden / hygiëne / faciliteiten / sport / TV

**Kat./Cat.** 42

**Reissom/Prix** **86.314**
**Eis/Demande** 38.841
**Vergoeding/ Indemnité** **30.000**
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegtuigreis voor twee personen naar Isla Margarita, met vertrek op 20 maart 1997 en terugreis op l april 1997 voor een globale som van 86.314 BEF.
Eisers hadden oorspronkelijk een verblijf geboekt in hotel PC maar voor de afreis melde RO dat dit hotel volgeboekt was waardoor ze in hotel BR werden gelogeerd.
Eisers stellen dat het aangeboden alternatief niet in overeenstemming was met de verwachtingen, het eten was middelmatig, bestek was onhygiënisch en de keuze aan de bar liet de wensen over. Tennissen was niet mogelijk en er was geen sateliet TV op de kamer. RO reageerde met te stellen dat de klacht onontvankelijk is aangezien ze geen klacht hebben ingediend ter plaatse, doch biedt ze hun een vergoeding aan van 6.000 BEF. Eisers vorderen een schadevergoeding van 38.841 BEF.

4.000

## cruise / wagen (huurauto) / uitrusting logies / maaltijden / transfert

**Kat./Cat.**

**Eis/Demande** 41.200
**Vergoeding/ Indemnité**
O
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis met bestemming Turkije voor de periode van l augustus tot 15 augustus 1996. Tevens bestelden eisers op diezelfde datum via bestelbon een cruise in de Turkse wateren gevolgd door een rondreis per mobilhome. Eisers beklagen zich voor wat de cruise betreft over de armzalige maaltijden en de verplichting van een transfert zelf te bekostigen. Voor de hen ter beschikking gestelde mobilhome beklagen ze zich over de onbruikbare zonneluifel, enkele ramen die niet open konden, het muggengaas dat gescheurd was en de koelkast die niet werkte. Eisers begroten hun schade op 30.222 BEF.
Verweerster betwist de gegrondheid van de door eisers aangevoerde klachten niet, maar voert aan dat zij daarvoor geezins aansprakelijk kan gesteld worden nu zij met de eiser enkel een reisbemiddelingscontract heeft.

## brochure (information)

**Kat./Cat.** l

Reissom/Prix 62.720
! Eis/Demande 18.000
Vergoeding/ Indemnité 18.000 Eiser / VW Dem./Déf.

L'OV, quoique régulièrement convoqué, n'a pas comparu. Les demandeurs n'ont pas demandé Ie renvoi de la cause : Ie College décide dés lors d'instruire l'affaire et de statuer. Les demandeurs rapportent la preuve a suffisance de droit que Ie voyage tel qu'il fut réalisé n'est pas conforme a celui promis dans la brochure alors que les informations contenues dans celle-ci engagent l'OV. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, l'OV est tenu de dédommager Ie voyageur a concurrence de cette différence.

4.000

**prijs** **Kat./Cat.**

**Rcissom/Prix**

15.500
Eis/Demande

26.380
**Vergoeding/ Indemnité**

17.380 Eiser / VW
Dem./Déf.

O 4.000J

Verweerder boekt bij eiser een reis naar zweden, voor een trip te Lannavaara, voor de periode van 2 februari tot 9 februari 1997 en dat uit hoofde van een bedrag van 15.500 BEF, meer een bedrag van 880 BEF. voor de reisbijstandsverzekering.
Eiseres vordert thans de betaling van de som van 26.380 BEF. maar verweerder laat niets van zich horen niettegenstaande hij verschillende malen wordt aangemaand.

**970643** | **construction (hotel en-) / sanitaires / soort / facilités / offre**

**Reissom/Prix** **f** **Kat./Cat.**

92.140 4
Eis/Demande

60.000
**Vergoeding/ Indemnité**

60.000 Eiser/VW
Dem./Déf.

1° 6.000

Un séjour en Tunisie pour 4 personnes en all-inclusive pour Ie prix de 92.140 FB.
Sur place : hotel inachevé, la chambre donnait sur un mur, la salie de bain était inondée, les infrastructure sportives n'étaient pas terminées et les transats n'ont été amenés que Ie dernier jour de leur séjour. Les demandeurs ont déposés plainte sur place. L'OV estime que les problèmes rencontres sont dus au fait que l'on se trouvait au début ou basse saison. Il a dans un premier temps, proposé un dédommagement de 3.500 FB, que les demandeurs ont refusé. Ensuite l'hötel proposa une semaine gratuite sur place en compensation (voyage non compris).
Les demandeurs demandent un remboursement de 60.000 FB.

**hotel (qualité) / sanitaires / TV / construction (hotel en -) / repas *l* animation / sport / vol: horaire** **Kat./Cat. 34**

**Reissom/Prix**

133.973
Eis/Demande

50.000
**Vergoeding/ Indemnité**

50.000 Eiser / VW
Dem./Déf.

:0 5.000

Voyage en Tunisie en All-inclusive pour deux adultes et trois enfants pour Ie prix global de 133.973 FB. Plus particulièrement les demandeurs relèvent:
- Logement: matelas usé, bruit de bar, pas d'eau chaude dans la salie de bain, tv sans cable,
- Accueil : qualité médiocre, pas de présentation ni explications sur les activités et leurs horaires,
- Infrastructure : Tout était en cours d'aménagement (plaine de jeux, terrain multisports, salie polyvalente, matériel de plage...),
- Repas et boissons : vin rouge continuellement en rupture de stock, jus de fruits et cocktail non disponibles,
- Animation sportives et artistiques : quasi rien,
- Voyage de retour : Celui-ci a été avance de 9 h sans que les demandeurs en aient été avisés. lis ont dés lors raté ce vol.

970645 **annulatie**

**Reissom/Prix** Kat./Cat.

125.130 7
Eis/Demande

19.030
**Vergoeding/ Indemnité**

19.212 Eiser / VW
Dem./Déf.

!0 4.000

Verweerder boekt een reis bij eiseres (verplaatsing met eigen wagen) met bestemming Frankrijk, met verblijf aldaar op basis van logies van 2 tot 9 augustus 1997, voor een globale prijs van 25.130 BEF.
Verweerder betaalde aan eiseres een voorschot van 8.100 BEF.
Het saldo van de reissom, 19.030 BEF., werd aan verweerder gefactureerd maar deze liet na deze som te betalen. Eiseres nam toen persoonlijk contact op met de verweerder en deze vroeg om de reis te annuleren omdat hij door zijn werkgever ontslagen was. Eiseres vordert nu het saldo van 19.030 BEF.

**categorie (logement) / alternative / offre**

**Reissom/Prix** Kat./Cat.

1275.163 4
Eis/Demande

104.296
Vergoeding/ **Indemnité**

36.522 Eiser / VW
Dem./Déf.

5.215 5.215

L'OV reconnaït certaines lacunes a la villa louée, et proposé une autre villa de qualité supérieure dans une localité plus prestigieuse. Cette alternative est acceptée. Les demandeurs contestent que la qualité de la deuxième villa soit supérieure. Le College Arbitral estime que la proposition d'indemnisation est insuffisante.

970657

**netheid**

**Reissom/Prix**

i50.148

**Eis/Demande**

30.000

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW Dem./Déf.**

4.000

Eisers boeken een reis met verblijf in hotel van 12juli 1997 to 26 juli 1997, op basis van vol pension en met hun eigen wagen voor een globaal bedrag van 50.148 BEF.

Op 12 juli 1997 ontving verweerster diverse telefoons van eisers met de mededeling dat de hen ter beschikking gestelde hotelkamer vuil was en dat zij deze niet wouden betrekken. De vertegenwoordiger heeft dan op 14 juli een fax verstuurd aan de eisers, waarin zij hen het l relaas van de eisers mededeelde, m.n. dat bij aankomst van de eisers de kamers nog niet waren opgekuist maar dat dit op de ! aankomstdag wel het geval was.

| Verweerster deelde mee dat zij geen tegemoetkoming kon overwegen aangezien eisers geweigerd hadden hun intrek te nemen in de : gereinigde kamers. j Eisers vorderden een schadevergoeding van 30.000 BEF.

970658

**compétence / annulation**

**Reissom/Prix**

88.465

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

22.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

|0 4.000

: Kat./Cat.

[_ __2_8

L'OV na jamais confirmé la réservation de telle sorte que les parties n'ont conclu entre elles aucun contrat d'organisation de voyages. En conséquence l'OV ne peut pas prétendre au paiement d'une indemnité contractuelle et conserve par devers lui, sans juste motif, l'acompte verse. Les indemnités que Ie voyageur postule en sus a charge de l'OV procèdent de l'application de l'art 1382. Le college se déclare incompetent quant a ce parce que la clause compromissoire expresse a laquelle se referent les parties limite son champ de compétence au litige né apres la conclusion du contrat de voyages, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concemé.

**| paspoort / informatieplicht RO / kinderen / morele schade**

Kat./Cat.

**Reissom/Prix**

41.500

**Eis/Demande**

124.500

**Vergoeding/ Indemnité**

|0

**Eiser/VW Dem./Déf.**

7.500

Eisers boeken een vliegreis voor drie personen met bestemming Turkije, vertrek voorzien op 29 juni 1 997 en terugreis voorzien op 1 3 juli 1997, met verblijf op basis van halfpension in een hotel waarvan de naam ter plaatse zou worden medegedeeld voor een globale prijs van 4 1.500 BEF.

Vanwege tweede verweerster ontvingen zij de reisdocumenten op de luchthaven. Toen eisers wensten in te checken werd hen de i toegang tot het vliegtuig geweigerd omdat zij niet in het bezit waren van het identiteitsbewijs van hun kind. Een aanspraak werd geformuleerd tot terugbetaling van de reissom en een morele schadevergoeding ten belope van 124.500 BEF.

970713

**prijs**

**Reissom/Prix**

12.276

**Eis/Demande**

8.734

**Vergoeding/ Indemnité**

8.734

**Eiser / VW Dem./Déf.**

1.0 4.000

**Kat./Cat**

29!

Verweerster boekt bij eiser een vliegtuigreis naar Tunesië, Djerba, Air Camping voor de periode van 9 augustus tot 26 augustus 1997 en is uit hoofde hiervan een bedrag verschuldigd van 12.267 BEF. Het te betalen reisbedrag maakte voorwerp uit van de factuur van 9 augustus 1997.

Er werd door verweerster een voorschot van 4.000 BEF betaald. Verweerster heeft nadien niets meer van zich laten horen en heeft het saldo ten belope van 8.734 BEF onbetaald gelaten.

Eiseres vordert thans de betaling van het saldo van de bovenvermelde factuur.

970726

**l verwachting(en) / informatieplicht RB / rondreis (circuit)**

**Reissom/Prix**

177.000

**Eis/Demande**

25.650

**Vergoeding/ Indemnité**

6.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

2.000 2.000

Egypte-reis beantwoordde niet aan de verwachtingen van de reiziger. RO vervulde nochtans, op enkele tekortkomingen na, zijn verplichtingen. Wellicht heeft RB een reis aanbevolen die niet beantwoordde aan de vraag van de eiser.

## rondreis (circuit) / maaltijden / begeleiding / wijziging programma / hotel (kwaliteit) / vertegenwoordiger

i Reissom/Prix
i 183.300
Eis/Demande
145.000
Vergoeding/ Indemnité
:0
Eiser / VW
Dem./Déf.
4.500

Eisers boeken via RB bij verweerster een rondreis voor twee personen met bestemming Jamaica, op basis van half pension, voor de periode van 23.03.1997 tot 07.04.1997 en zij betaalden 183.300 BEF.
De klachten van de eisers hebben in substantie betrekking op : de opvang en begeleiding van de lokale agent was ondermaats, de maaltijden tijdens het circuit waren ondermaats, het circuit was niet conform de reisbrochure, tijdens het circuit moest alles zo vlug mogelijk bezocht worden, luxe op de kamer was twijfelachtig.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 45.000 BEF.
Onder verwijzing van de lokale vertegenwoordiger wijst verweerster haar aansprakelijkheid af.

## annulatie / alternatief

Kat./Cat. 27

Reissom/Prix
127.820
Eis/Demande
255.640
Vergoeding/ Indemnité
17.500 i
Eiser/VW
Dem./Déf.
12.500 12.500

Eisers boeken een pakketreis voor de periode van 13 oktober tot 23 oktober 1996 met bestemming Phapos te Cyprus, met verblijf in half pension, voor 127.820 BEF.
Bij faxbericht van 13 september 1996 heeft verweerster aan de betrokken RB gemeld dat de vlucht diende geannuleerd te worden, te zelfder gelegenheid werd een alternatief voorgesteld en melding gemaakt voor de mogelijkheid voor de eisers om de reis te ontbinden.
Eisers konden wegens beroepsredenen dit alternatief niet aanvaarden.
Verweerster werd gesommeerd tot betaling van een schadevergoeding ten belope van 255.640 BEF.

970742 | **overboeking / wijziging hotel / wijzigingskosten** Kat./Cat. 24

Reissom/Prix
41.796
Eis/Demande
6.438
Vergoeding/ Indemnité
6.438
Eiser/VW
Dem./Déf.
4.000

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor twee personen, met bestemming Almeria (Spanje) - hotel ZG, met vertrek op 16 augustus en terugreis op 26 augustus voor een globale som van 41.796 BEF. Enkele dagen voor het vertrek meldt verweerster dat het hotel overboekt is en dat eisers in een ander hotel zullen worden gelogeerd. Zij vraagt evenwel aan eisers dat ze een meerprijs van 6.438 BEF. zouden betalen.
Eisers betalen die som onder voorbehoud maar na hun reis vorderen zij hun geld terug overeenkomstig art 11, van de algemene reisvoorwaarden: in geval van overboeking moet de reiziger geen supplement betalen voor een nieuw aanbod dat eventueel van betere kwaliteit is.

## gids

Reissom/Prix
182.760
Eis/Demande
45.000
Vergoeding/ Indemnité
20.000 Eiser / VW
Dem./Déf.
O 4.500]

KaUCat. 6

Eisers boeken een vliegtuigreis naar Montreal (heenreis op 12 juli en terugreis op 28 juli 19 97) voor twee volwassenen, gevolgd door een vijftiendaagse rondreis door de Verenigde Staten en Canada in kamer met ontbijt, voor een totale prijs van 182.760 BEF.
De brochure van verweerster vermeldt tevens dat in de reissom inbegrepen zijn : de diensten van de reisleider alhoewel het in Amerika de gewoonte is om aan de gids een tip te geven. Verweerster vermeldt ook dat deze reisleider een heel professioneel opgeleid iemand is die meerdere talen kan spreken.
Tijdens de reis bleek echter dat de gids niets van de streek afkende waardoor de reizigers meestal zelfde bezienswaardigheden moesten zoeken.
Eisers vorderen een schadeloosstelling van 45.000 BEF.

## l alles inbegrepen

Reissom/Prix
139.500
Eis/Demande
52.502
Vergoeding/ Indemnité
21.000 Eiser / VW
!Dem./Déf.
4.000

' Kat./Cat. 4

Eisers boeken een vliegtuigreis naar Turkije (heenreis op 4 augustus 1997 en terugreis op 18 augustus 1997) voor drie volwassenen, bestaande uit een verblijf in "All Inclusive"-formule in een vijfsterrenhotel, voor een totale prijs van 139.500 BEF. Vermits de hiervoor vermelde reis de derde opeenvolgende keer was dat de eiser in dit hotel logeerden boekten zij bij eerste verweerster waarbij tweede verweerster hierna de all inclusive-formule bevestigde.
Bij aankomst in het hotel stelden eisers vast dat de all inclusive-formule niet meer bestond. Zij verkregen wel een vol pension met Royal Card maar deze formule stemde niet 100% overeen met de all inclusive-formule.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 52.502 BEF.

## l vol: retard / hote(sse)

**Reissom/Prix**
152.645
**Eis/Demande**
25.000
**Vergoeding/ ! Indemnité**
7.000
**Eiser / VW Dem./Déf.**
12.000 2.000

Un voyage en Crête en demi-pension pour Ie prix global de 152.645 FB. Tout d'abord, Ie vol fit retardé en raison d'un problème technique. Les demandeurs réclament une indemnité de 25.000 FB essentiellement pour 4 motifs :
- manque total d'organisation ,
- aucun service de courtoisie des hötesses de la défenderesse,
- aucune infrastructure pour les enfants,
- aucune information sinon mensongère...

La demanderesse fait observer que :
- aucune plainte ne lui fut adressée
- tous les frais inhérents au retard ont été pris en charge par elle et non pas par les voyageurs....

| Kat./Cat.
L _____ 2i

**Reissom/Prix**
144.190 i
**Eis/Demande**
60.290
**Vergoeding/ Indemnité**
1° **Eiser / VW Dem./Déf.**
6.019

Tant l'OV que Ie voyageur reconnaissent qu'ils n'ont signé aucun bon de commande , que l'OV n'a adressé au voyageur ni un document de confirmation d'une quelconque réservation ni une facture. En conséquence les parties n'ont conclu entre elles aucun contrat d'organisation de voyages. Il en résulte que Ie demandeur ne peut pas prétendre au paiement d'une indemnité contractuelle et que les indemnités qu'il reclame a charge de l'OV procèdent dés lors de l'application de l'art 1382.

## croisière / information (devoir d'OV) *f* prix ; comparaison

**Reissom/Prix**
150.014
**Eis/Demande**
70.620
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**
7.062

**p Kat./Cat.**
j 23

Une croisière en Grèce en pension complete pour deux personnes moyennant Ie prix de 150.014 FB.
Les demandeurs ont été places a leur insu, dans Ie cadre d'une croisière de luxe, avec un groupe d'une entreprise. Cette entreprise a beneficie de tarifs bradés dont les demandeurs n'ont pas pu bénéficier; et ceux-ci ont du supporter la compagnie désagréable d'un groupe soudé organisant ses propres activités (activités de type : réunions, conférences, coktail, remise de prix...). Les demandeurs estiment que l'OV aurait du leur signaler la présence de ce type particulier de voyageurs.

## l vergissing (materieel...) / vluchturen / wiizigingskosten

**Reissom/Prix**
151.240
**Eis/Demande**
; i 00.000
**¹ Vergoeding/ Indemnité**
2.424
**Eiser/VW Dem./Déf.**
O 10.000

Kat./Cat.
3l

Eisers boeken een combinatiereis bij verweerster met bestemmingen Florida, Dominicaanse Republiek, Orlando, Miami Beach, Santo Domingo voor de periode 23 februari tot 23 maart 1997. Op hun dag van de terugvlucht kwamen eisers om 11.30 u. aan op de luchthaven met de vermelde check-in-time om 13.05 u. Omstreeks 13.20 u. stellen zij vast dat er geen vertegenwoordigers of medereizigers aanwezig zijn en horen dat om 12.00 hun vliegtuig was vertrokken.
Eisers boeken dan zelf maar een vlucht om naar huis terug te keren en vorderen nu de kosten van deze vlucht terug.
Verweerster verwerpt elke aansprakelijkheid omdat haar vertegenwoordiger het nieuwe vertrekuur duidelijk zou vermeld hebben. Eisers konden zich niet verzoenen met dit standpunt en eisen de terugbetaling van 2.424 S.

## information (devoir d'IV) / souhaits / changement hotel *f* changement (frais de)

**Reissom/Prix**
233.389
**Eis/Demande**
74.664
**Vergoeding/ Indemnité**
50.000
Eiser/VW Dem./Déf.
3.466 4.000

Kat/Cai.
4 l

Lors de la réservation une demande précise avait été formulée a propos du logement: "bungalow les pieds dans l'eau". L'IV suggere une villa.
Toutefois cette villa se situe dans la montagne a cent mètres au dessus de l'hótel.
L'IV n'avait pas communiqué de brochure concernant les villas préalablement a la réservation. Arrivés sur place les demandeurs décident de séjourner è l'hötel dans deux chambres. lis réclament Ie rembourement du supplément payé sur place pour une chambre complémentaire. L'IV avait été sur place pour un voyage d'étude. L'OV est mis hors cause car il a livré l'ensemble des services commandés par l'IV.
Le College Arbitral fonde la responsabilité de l'IV sur son obligation générale de conseil.

**information (devoir d'OV) / facilités**

**Kat./Cat.**
148

**Reissom/Prix**
71.120
**Eis/Demande**
44.456
**Vergoeding/ Indemnité**
32.600 **Eiser / VW Dem./Déf.**

L'IV n'est pas responsable de l'exécution du contrat d'organisation de voyages; il en résulte que doit être déclarée non fondée l'action dirigée contre l'IV quant a ce voyage. L'OV quant a lui est responsable de la bonne exécution du contrat indépendamment du fait que les obligations doivent être remplies par lui-même ou par d'autres prestataires de services, tel que l'hôtelier dont question en l'espèce. Tant l'hôtelier lui-même que Ie représentant local de l'OV ont commis une faute en s'abstenant d'informer l'OV de l'état réel des infrastructures hôtelières et sportives du luxueux complexe hôtelier dans lequel les voyageurs avaient réserve un séjour.

**j Kat./Cat.**
79

**Reissom/Prix**
79.140
Eis/Demande
72.000
**Vergoeding/ Indemnité**
60.938
Eiser/VW Dem./Déf.

Un voyage au Maroc en demi-pension pour 4 personnes, moyennant la somme de 79.140 FB. Le voyage n'a pas pu avoir lieu car l'épouse du demandeur étant d'origine Algérienne, il lui fallait un visa pour se rendre au Maroc. Il était impossible d'obtenir un tel visa compte tenu des délais nécessaires a l'obtention de ce document. Un bon de commande a été établi mais pas signé par la partie demanderesse et n'a pas été confirmé. Le prix du voyage a néanmoins été payé.
L'épouse a réserve en dernière minute en signalant qu'elle était Algérienne et a immédiatement payé un acompte de 2.600 FF. Le lendemain, ils ont appris qu'il fallait compter environ 3 mois pour obtenir un visa. lis ont annulé Ie voyage mais ont néanmoins verse Ie solde s'élevant a 7.400 FF

7.462

**vol: horaire / information (devoir d'OV) *f* représentant / confirmation (voyage...)**

**Reissom/Prix**
20.020
**Eis/Demande**
43.225
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.**
13

Les demandeurs qui ont confirmé leur vol du retour par téléphone ont manqué l'avion car ils n'auraient pas été informés par l'agent local du changement d'horaire. Ils réclament Ie remboursement des frais complémentaires : billets sur ligne reguliere et frais d'hötel. La défenderesse conteste cette version. Son agent local a recu des informations strictes d'informer les voyageurs du changement d'horaire. Les demandeurs sont les seuls a avoir manqué Ie vol. Le college estime que les demandeurs ne prouvent pas a sufflsance de droit une faute dans Ie chef de la défenderesse.

**verwachting(en) / hotel (kwaliteit)**

**Reissom/Prix**
90.000
**: Eis/Demande**
**i 45.000**
**Vergoeding/ Indemnité**
20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Kat./Cat.]
14

De eiser uit veschillende klachten over de hotels. De College acht dat de door RO geleverde hotels immers helemaal niet beantwoordden aan de rechtmatige verwachtingen van de eiser.

O 4.500

**l zwembad / alles inbegrepen / brochure (-informatie)**

**Reissom/Prix**
201.458
**Eis/Demande**
39.900
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.**
14

Eisers boeken een vliegtuigreis naar Mallorca (heenreis op 26 juli en terugreis op 9 augustus 1997) voor vier volwassenen en 4 kinderen, bestaande uit een verblijf "All In"-formule in twee studio's voor de prijs van 201.458 BEF.
Wanneer schoonouders op bezoek komen worden eisers ingelicht over de foto van de acht glijbannen in de brochure die niet in overeenstemming is met de werkelijkheid.
Eisers doen hun beklag bij verweerster en blijkt dat de foto is genomen in een aquapark nabij het hotel. Verweerster biedt eisers twee toegangsticketen per persoon per week voor het park maar eisers kunnen zich hier niet mee verzoenen want de all in-formule geld niet in dit park. Eisers vorderen een schadevergoeding van 39.900 BEF.

2.000 2.000

**| assurance / annulation** **[Kat./Cat]**

l _____ l?]

**Reissom/Prix**
67.960
**Eis/Dcmandc**
29.902
**Vergoeding/ Indemnité**
27.184 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 4.000

Un voyage en Croatie, avec transport par autocar, et séjour en demi-pension a l'hôtel. La demanderesse avait informé l'employée de la défenderesse qu'elle avait une cheville platrée, mais que son chirurgien ne s'opposait pas au voyage. La dite employee de la défenderesse lui a conseillé alors de souscrire une assurance-annulation dans Ie cas où un problème surviendrait avant Ie départ. L'agravation de l'état de santé de la demanderesse contraignit les demandeurs a annuler leur réservation. La compagnie d'assurance refusa d'accorder sa garantie parce qu'elle ne couvre pas les risques préexistants è la formation du contrat d'assurance.

**| vergissing (materieel....) / kinderen** **Kat./Cat.**

39

**Reissom/Prix**
171.122
**Eis/Demande**
107.457
**Vergoeding/ Indemnité**
55.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

1°. 10.745

Eisers boeken bij RO een vliegreis naar Puerto Plata (Dominicaanse Republiek), van 8 tot 22 augustus 1997 voor twee volwassenen en twee kinderen, bestaande uit een verblijf in een vierpersoonskamer in "All Inclusive" formule in hotel categorie ***(*), voor een totale prijs van 171.122 BEF.
De vliegtuigticketen voor beide kinderen van eisers bleken in de plaats van hun familienaam 'J.' enkel hun respectievelijke voornamen 'D.' en 'H.' te vermelden. Bij de heenreis werd aan dit verholpen en de wijzigingen werden doorgegeven aan de luchthaven in Puerto Plata. Toen de eisers bij de terugvlucht wilden inschepen, weigerde de luchtvaartmaatschappij de bewuste ticketen te aanvaarden waardoor de vader verplicht was op de luchthaven te wachten op de volgende vlucht. Eisers vorderden een schadeëis van 107.457 BEF.

**970863** **l vol: horaire / information (devoir d'QV)**

**f Kat./Cat.**

l 31

**Reissom/Prix**
74.932
**Eis/Demande**
50.097
**Vergoeding/ Indemnité**
:0
**Eiser/VW Dem./Déf.**

Les demandeurs ont re?u une information suffisante: brochure, documents de voyage, une réunion, les valves et Ie registre. lis ont fait preuve de négligence; ils sont seuls responsables d'avoir raté l'avion.

**croisière / bagages / hote(sse) / vacances (perte de jours de) / assistance**

**Kat./Cat.|**

356i

**Reissom/Prix**
122.630
**Eis/Demande**
i250.000
**Vergoeding/ Indemnité**
15.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

21.000 4.000

Un voyage en République Dominicaine, avec séjour en chambre doublé en pension complete. Les demandeurs réclament une indemnité de 250.000 FB, pour six motifs:
- soucis et stress engendrés par la perte momentanée de l'une de leurs valises,
- aucun accompagnement organisé par la seconde défenderesse a Puntacana, a l'hôtel et au bateau;
- négligence de l'hôtesse sur Ie bateau qui ne prend pas la peine de répondre aux fax qui lui sont adressés,
- attribution d'une cabine d'une categorie inférieure è celle réservée,
- excursion ratée,
- perte d'une semaine de vacances a courir après la valise.

970877 **| faciliteiten / wijziging hotel / zeezicht / airco / brochure (-informatie) / maaltijd(en)** **Kat./Cat.**

i 14J

**Reissom/Prix**
:49.240
**Eis/Demande**
42.620
**Vergoeding/ Indemnité**
10.000
**Eiser/VW Dem./Déf.**

O 4.262

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor twee personen, met bestemming Kusadasi (Turkije), met vertrek op 17 augustus 1997 en terugreis op 28 augustus 1997 voor een globale som van 49.240 BEF. Zij stellen dat het betreffende hotel niet overeenstemde met de beschrijving in de brochure en dat de kamers afgeleefd waren. De airco werkte niet en gaftijdens de eerste nacht al aanleiding tot een kamerwissel.
Het terras had geen zicht op zee, het restaurant liet de wensen over en de in de brochure beschreven faciliteiten waren niet aanwezig in het hotel.
Eisers werden door verweerster naar een ander hotel overgebracht maar met betrekking tot dit hotel hadden eisers ook klachten en vorderen van verweerster een schadevergoeding van 42.620 BEF.
Verweerster bood een vergoeding aan van l .750 BEF waar eisers niet op ingingen.

**guide / alternative / demande exagérée**

**Reissom/Prix**

121.460

**Eis/Demande**

65.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

2.500 4.000

Le guide prévu s'est désisté en dernière minute suite au décès de sa mère. Un guide inexpérimenté Ie remplace. La demanderesse n'avait pas été informée a ce sujet avant Ie départ conformément a l'article 13 de la loi du 16.02.1994. L'OV reconnaft ceci mais estime avoir agi en bon père de familie. Le College Arbitral n'accepte pas ce point de vue. La demande est toutefois jugée exagérée.

**repas / entretien / bruit / plainte sur place** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

66.138

**Eis/Demande**

86.138

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

j 8.614

Un séjour pour deux personnes en demi pension dans un appart-hótel a Benidorm en Espagne pour Ie prix de 66.138 FB. La nourriture était exécrable, en ce qui concerne Ie logement, les draps ainsi que Ie linge de toilette n'ont été changés que deux fois sur les 15 jours du séjour.
Le bruit était infernal et empêchait les demandeurs de dormir. La partie défenderesse indique qu'aucun contact n'a été pris avec Ie personnel local.

970908

**roker / vlucht (kwaliteit)**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

58.390 3

Eis/Demande

20.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegreis naar Malaga (Spanje), heenreis op l mei en terugreis op 15 mei 1997, voor twee volwassenen, een kind en een baby, bestaande uit een tweepersoonskamer in All Inclusive-formule in Club te Torremolinos, voor een totaleprijs van 58.390 BEF. Bij de aankomst op de luchthaven van Zaventem vernamen de eisers dat er geen drie plaatsen naast elkaar meer vrij waren in de rookvrije ruimte, zodat zij geen andere keuze hadden dan plaats te nemen tussen de rokers.
Verweerster meende dat haar verantwoordelijkheid hierbij niet betrokken is aangezien de toewijzing van een plaats bij de rokers de verantwoordelijkheid is van de check-in. Eisers vorderen een schadevergoeding van 20.000 BEF.

4.qo_pj

**verwachting(en) *f* hotel (kwaliteit)**

**Reissom/Prix** **Kat/Gat**

78.400 l 4

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

20.000 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

4.000

De eiser uit veschillende klachten over de hotels. De College acht dat de door RO geleverde hotels immers helemaal niet beantwoordden aan de rechtmatige verwachtingen van de eiser.

**prix : comparaison / voiture (de location)** **Kat./Cat.**

23

146.800

**Eis/Demande**

9.452

**Vergoeding/ Indemnité**

0

Eiser/VW

**Dem./Déf.**

4.000

Les demandeurs ont accepté Ie prix de location prévu dans la brochure avant la réservation. lis se sont également renseignés avant Ie départ au sujet des sociétés de location de voiture sur place. Après Ie voyage ils estiment que l'OV aurait surfacturé abusivement Ie prix de la location des voitures en se fondant sur une brochure de la compagnie locale. Le College Arbitral estime qu'ils ne démontrent pas la surfacturation abusive. Les prix de l'OV comprenaient certaines assurances, a TVA beige, la commission de l'agence et une marge beneficiaire de la société locale. Ils sont déboutés.

**netheid / maaltijden / sanitair**

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 79.140
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000
Eiser/VW
**Dem./Déf.** 4.000

Eisers boeken een reis bij RB met bestemming Turkije, vertrek op 10 augustus en terugreis op 24 augustus 1997, met in de eerste week een rondreis en in de tweede week een strandverblijf te Kusadasi, één en ander op basis van half pension, voor een globale prijs van 79.140 BEF. Eisers waren zeer tevreden over het eerste gedeelte van de reis maar hadden klachten over hun verblijf in het viersterrenhotel. Eisers werden laattijdig toegelaten op de kamers, de kamerdeur sloot niet goed, op het terras keken ze uit op een berg met onkruid, de kamer en badkamer waren slecht onderhouden, linnen werd niet ververst en de maaltijden waren ondermaats. Verweerster bood als commercieel gebaar 5% korting op hun volgende reis maar eisers aanvaarden dit niet en vorderen een schadevergoeding van 40.000 BEF.

**rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / teeenvordering**

**Kat./Cat.** 34568

**Reissom/Prix** 179.060
**Eis/Demande** 60.000
**Vergoeding/ Indemnité** 60.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.** O 7.500

Eiser boekt bij RB een rondreis voor twee personen met bestemming Birma van 29.10.96 tot 10.11.96 mits de prijs volgens de bestelbon van 179.060 BEF. Eisers formuleren veschillende grieven: laattijdige mededeling van reisdokumenten, onvolledige naleving van programma ingevolge gewijzigde vluchtschema's, niet conforme hotels, onkundige gids en ondermaatse maaltijden. RO schoot mbt. geformuleerde klachten tekort in zijn verplichtingen. Schadevergoeding ex aequo et bono: 60.000 BEF. Bij tegeneis vordert verweerster een veroordeling van eiser van 30.000 BEF. wegens tergend en roekeloos instellen van een geding.

**Kat./Cat.** 2

**Reissom/Prix** 260.750
**Eis/Demande** j 60.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.** J6.000
O

Les demandeurs se plaignent de ne pas avoir beneficie d'une promotion offrant la deuxième semaine gratuite. Cette promotion était annoncée après la réservation faite par les demandeurs qui ont payé Ie prix annonce dans la brochure. Malgré la publication de la promotion dans deux quotidiens les demandeurs n'ont pas réagi & cette offre et ont payé Ie solde du prix. Les demandeurs ne prouvent pas les désagréments lies au remplissage maximal du club.

**| hotel (qualité) / airco / sanitaires / plainte sur place / hóte(sse)**

**Kat./Cat.** 46

**Reissom/Prix** 63.920
**Eis/Demande** 23.000
**Vergoeding/ Indemnité** 23.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 4.000

Un voyage a Malte, formule All inclusive, pour 2 personnes moyennant Ie prix de 63.920 FB. Arrivée a l'hôtel, la partie demanderesse s'est vu attribuer, selon elle, une chambre qui correspond plus a l'idée d'un reduit qu'è celle d'une chambre digne d'un 4 *. La chambre était minuscule, éléments du mobilier cassés, air conditionné ne fonctionnant pas, garde-robe de 40 cm de profondeur, soit impossibilité d'utiliser les cintres, douche en état déplorable, tringle prête a s'effondrer. Elle a d'ailleurs déposé plainte sur place.
La partie demanderesse se plaint encore de ce que l'hôtesse était intouchable et que Ie directeur n'a pu les changer de chambre qu'après 4 jours.
La partie demanderesse a accepté de payer un supplément pour obtenir une chambre "luxe".

**brochure (information) / visa / passeport**

**i Kat./Cat.!** l

**Reissom/Prix** 36.000
**Eis/Demande** 141.167
**Vergoeding/ Indemnité** ]0
**Eiser/VW**
**Dem./Déf.** : 4.000

Ni l'IV ni l'OV n'ont commis de faute contractuelle dés lors que l'OV avait indiqué dans sa brochure de maniere précise, Hsible, apparente et non équivoque, les données pertinentes relatives aux informations d'ordre général qui concerne les passeports, les visas et les cartes d'identité.

## l travaux dans hotel / piscine / bruit / demande exaeérée

**Reissom/Prix** 82.740
**Eis/Demande** 55.000
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.** .500 4.000

**Kat./Cat.** l_____«l

Un chantier était en cours dans l'hötel: bruit et saleté. Une piscine était hors service: l'autre piscine était bondée. Le bruit a l'extérieur de l "hotel, fait partie des aléas de la haute saison touristique dans une station balnéaire mondaine en pleine expansion.
Responsabilité de l'OV sur base des articles 6 et 17 de la loi du 16.02.1994.
Le College Arbitral estime la plainte partiellement fondée, les frais sont partagés. La réclamation est jugée exagérée.

## orix : maioration / faillite

**Reissom/Prix** 139.251
**Eis/Demande** 17.528
**Vergoeding/ Indemnité** 17.528 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.** 4.000

**IKaf./Cat.i** 27[1]

Augmentation de prix 4 jours avant Ie départ, vu la hausse du dollar, ce qui est contraire a l'article 11 par. 2 de la loi.
Responsabilité du TO mais aussi de l'IV qui ne refuse pas d'appliquer cette hausse , contraire a ses propres conditions générales. La faillite est postérieure a la saisie de la CLV. Compétence de la CLV sans nécessité de reprise d'instance par Ie curateur.

## wijziging logies / uits tappen (excursies)

**Reissom/Prix** 70.380
**Eis/Demande** '37.148
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

**I Kat./Cat.** L.... 45

Eisers boeken een vliegreis van Brussel naar Montego Bay (Jamaica), van 26 april tot 17 mei 1997 voor twee volwassenen, bestaande uit een verblijf in kamer met ontbijt in hotel categorie **(*) te Negril, voor een totale prijs van 70.380 BEF.
Bij aankomst in hun hotel uitten eisers onmiddelijk hun ongenoegen over de hen toegewezen kamer. Deze was gelegen in een hut aan de tuinzijde, vlakbij de vuilnisbelt van het hotel. Op 28 april werd voor een kamerwissel gezorgd, eisers werden overgebracht naar een familiehut die slechts door een binnendeur gescheiden was van een andere kamer. Tenslotte beklagen eisers zich over het feit dat een deel van de door hen geboekte tweedaagse eilandrondrit geen doorgang vond. Eisers vorderen een schadevergoeding ten belope van 37.148 BEF.
Verweerster formuleerde een regelingsvoorstel van 20.000 BEF.

## surréservation / offre

66.554
**Eis/Demande** 29.060
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW**
**Dem./Déf.**

**Kaf./Cat.** 24

Les demandeurs réservent un appartement pour 4 personnes pour Ie prix de 66.554 FB. Sur place, ils apprennent qu'il y a surréservation. Ils sont loges dans un autre appartement qui n'est pas situé en bord de mer mais bien a l km de celle ci. 11 fut proposé aux demandeurs de résider dans Ie complexe initialement réserve, mais dans un appartement sans vue sur mer ou d'accepter une compensation de 50.000 pesetas. Les demandeurs ont accepté l'indemnité de 50.000 pesetas.

## vluchtvertraging

**Reissom/Prix** 84.070
Eis/Demande 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 0
Eiser/VW
**Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** 3

Eisers boeken een vliegreis voor Heraklion (Kreta), van 17 tot 27 augustus 1997 voor twee volwassenen en een kind, bestaande uit een
verblijf in een driepersoonskamer in half pension formule, voor een totale prijs van 84.070 BEF.
De terugvlucht maakte een tussenlanding in de luchthaven van Chania, alwaar het vertrek voorzien was omstreeks 21.20 uur. Het vliegtuig had evenwel technische problemen zodat het vertrek werd uitgesteld. De passagiers werden om 4.30 u. naar het hotel gebracht.
In samenspraak met luchtvaartmaatschappij verklaart verweerster zich bereid om een commerciële tegemoetkoming te doen van l .000 BEF per persoon.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 40.000 BEF.

**vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies**

Kat./Cat. 3

**Reissom/Prix** 118.440

**Eis/Demande** i47.882

**Vergoeding/ Indemnité** 45.000

**Eiser /VW Dem./Déf.** 5.000

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor 4 personen, met bestemming Hurgada (E gypte), met vertrek op 27 oktober 1996 en terugreis op 3 november 1996 voor een globale som van 118.440 BEF.
Op 27 oktober bij aankomst op de luchthaven werd er aan eisers megedeeld dat de vlucht vertraging had en pas omstreeks 23hOO zou vertrekken. Vervolgens bleek dat de vlucht niet zondagavond, maar wel maandagmorgen om llhOO zou vertrekken ingevolge een technisch defect.
In de voormiddag kregen de eisers bericht dat de vlucht naar de namiddag werd verplaatst maar in de daarop volgende uren werd meegedeeld dat de vlucht zou vertrekken om 23hOO.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 47.882 BEF. wegens de geleden ongemakken.

**bagages / vol / excursions**

**Reissom/Prix** 43.000

**Eis/Demande** 70.450

**Vergoeding/ .Indemnité** 5.000

Eiser / **VW Dem./Déf.** 3.045 4.000

**r Kat./Cat.** 345

Séjour a Malte en pension complete pour deux personnes, pour Ie prix de 43.000 FB.
Le premier demandeur indique avoir oublié dans la navette qui Ie conduisait de l'aéroport a l'hôtel son sac a dos contenant des objets de valeur, soit selon lu i une valeur de 64.000 FB. Il l'a signalé a l'hôtel et a l'agence dans les 10 minutes de son arrivée. Il a appris Ie lendemain que Ie sac a dos était perdu. Les demandeurs se plaignent également qu'une excursione payé n'ait pas pu avoir lieu, que l'hôtel 4 * ne valait qu'un 2 * au niveau européen. Il n' y avait des essuies que pour une personne, une vitre fêlée, tv satellite dont la moitié des chaïnes ne marchent pas,...
En ce qui concerne l'excursion programmee et payée, Ie prix de cette excursion était de 1.440 FB pour les deux personnes et une indemnité de 3.670 FB a été octroyée, soit une indemnisation du préjudice direct et moral.

**surréservation / vol: retard / bagages / vacances (perte de iours de -) / animation / enfants**

**Reissom/Prix** 52.130

**Eis/Demande** 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000

**Eiser/VW Dem./Déf.** O 4.000

Kat./Cat. 1 36

Séjour a Majorque en demi -pension pour 3 personnes, pour Ie prix de 52.130 FB, mais avec réductions ramenant ce prix a 44.943 FB.
- overbooking pour la première nuit; transfert dans un hotel non réserve a savoir Ie C. d. M., entatnant la perte d'une demi -journée de séjour sur une semaine de voyage.
- retard de l'avion a Zaventem, et attente des valises a Majorque.
- l'hôtel club CV, réserve, ne fournit pas les animations vantées dans la brochure. L'hôtelier insistant lui -mème sur Ie fait qu'il souhaite un "programme tranquille", les animateurs étaient invisibles. Rien n'était prévu pour les enfants ni Ie soir, ni Ie jour.
- dés 22 h, il n'y avait plus personne sur la te rrasse.
- la partie demanderesse estime, dés lors, que la publicité du catalogue est mensongère, et reclame un remboursement de 20.000 FB.

971031 wijziging hotel / ligging (logies) / reisleider

Kat./Cat. ! 64

**Reissom/Prix** 43.110

**Eis/Demande** 12.000

**Vergoeding/ Indemnité** 6.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een busreis met bestemming Cantrabië (Spanje) met diverse excursies ter plaatse, verblijf op vol pension te Suances met vertrek op 18 juni en terugreis op 26 juni 1997, voor het globaal bedrag van 43.1 10 BEF. Eisers vernamen pas tijdens de heenreis dat zij zouden gelogeerd worden te Toreelavega. Dit is volgens eisers een stinkende, karakterloze stad in het binnenland gelegen die toeristisch niets te bieden heeft. Voorts beklagen eisers zich over de reisleider die onvoldoende vertouwt was met de streek. Eisers vorderden een schadevergoeding van 12.000 BEF maar verweerster was maar bereid een terugbetaling te doen van 6.000 BEF.

**IV considere comme OV / météo (conditions) / annulation *I* changement programme**

**Kat./Cat.j** 58

**Eis/Demande** 55.270

**Vergoeding/ Indemnité** 25.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 14.000

O 4.000

L'OV savait que des inondations auraient pu perturber Ie circuit. Il refuse avant Ie départ l'annulation sans frais. Malgré les réserves formulées avant Ie départ par les demandeurs, Ie circuit a lieu et doit être modifié a cause des inondations. L'IV qui fournit un contrat d'organisation de voyages est tenu d'indiquer l'adresse de l'OV. A defaut il est considere comme OV au sens de la loi du 16.02.1994. Le College estime que l'OV est responsable sur base des articles 6, 13 et 17. Les frais ne sont pas partages étant donné qu'il s'agissait d'un sinistre 'annonce'.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## politieke toestand / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit)

**Reissom/Prix** 202.874
**Eis/Demande** 20.000
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** L 45

Eisers boeken een vliegreis naar Singapore, heenreis op 14 mei 1997 en terugreis op 3 juni 1997, voor twee volwassenen, waar zij drie nachten verbleven om vervolgens verder te vliegen naar Jakarta, waar zij deelnamen aan een reis georganiseerd d oor verweerster gevolgd door een verblijf op Bali en op Sulawesi, voor een totale prijs van 202.874 BEF.
Eisers waren misnoegd omtrent hun verblijf op het eiland Java. Ingevolge de woelige verkiezingscampange aldaar kon ongeveer één derde van het voorziene reisprogramma niet doorgaan. Tevens voldeed het hotel, waar eisers op 19 en 20 mei overnachten geenszins aan de verwachtingen die eisers hadden. Als vergoeding voor de contractuele tekortkomingen vorderen eisers een bedrag van 20.000 BEF.

971052

## l categorie (logement) / repas / hotesse

**Reissom/Prix** 212.296
**Eis/Demande** 80.000
**Vergoeding/ Indemnité** i0
Eiser/VW **Dem./Déf.** 8.000

! Kat./Cat. 146!

Séjour en Crète en demi-pension pour 3 personnes pour Ie prix de 212.296 FB (dans un bungalow en front de mer).
Les lieux loués ne correspondaient pas è la qualification VIP, même si Ie deuxième bungalow alloué était rénové et nettement mieux que Ie premier. La partie demanderesse s'est ensuite plainte des repas, du service de l'hötesse et du directeur, tous lamentab les.

971053

## l bagages / maladie

**Reissom/Prix** 31.980
**Eis/Demande** 44.220
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.422

Le demandeur a commis une négligence en laissant ses médicaments indispensables dans ses bagages voyageant dans la soute. L'attitude du TO est conforme aux article 15 et 18 de la loi. Il n'y avait pas de raison d'interrompre Ie voyage, pas de faute du TO.

## annulation

**Reissom/Prix** 24.986
**Eis/Demande** 20.980
**Vergoeding/ Indemnité** 20.980
**Eiser/VW Dem./Déf.** O 4.000

**Kat/Cat.** 71

Le cliënt qui avait réserve un voyage en avion pour deux personnes en Espagne pour un montant total de 24.986 FB et payé un acompte de 6.247 FB décide d'annuler Ie voyage. La facture des frais d'annulation pour un montant de 20.980 FB est signée par Ie défendeur. Le solde de 14.733 FB demeure impayé malgré rappels et mise en demeure. La demanderesse saisit la Commission de Litiges Voyages; Ie défendeur ne se présente pas a la séance pour laquelle il a été valablement convoqué. En application de l'article 1695 du Code J udiciaire Ie College peut statuer en l'absence du défendeur régulièrement convoqué.

## non-réservation

55.430
**Eis/Demande** 37.500
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

**Kat./Cat.** 27

Les voyageurs ne rapportent pas Ie preuve que l' IV aurait manqué è ses obligations contractuelles. En effet, la Cie aérienne atteste que l'IV ne pouvait pas s'apercevoir que son système informatique avait annulé la résevation au nom des voyageurs.

**l vergissing (materieel....) / vluchturen**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

17.620

**Eis/Demande**

25.576

**Vergoeding/ Indemnité**

25.576 **Eiser / VW Dem./Déf.**

4.000

De eiser kreeg tot tweemaal toe reistickets met verkeerde reisgegevens over de terugvlucht. Daardoor miste hij zijn terugvlucht.

**morele schade / annulatie**

**Kat/Gat.**

**Reissom/Prix**

35.300

**Eis/Demande**

60.000

**Vergoeding/ Indemnité**

60.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 6.000

7l

Eiseres boekt een treinreis met bestemming Frankrijk, vertrek op 11 juli 1997 en terugkeer op 24 juli 1997, op basis van half pension,
trektocht ter plaatse met verblijf in verschillende berghutten, gltes en hotelletjes, voor een globale prijs van 35.300 BEF. Eiseres betaalde op 13.05.1997 een voorschot en het saldo werd 35 dagen voor vertrek gekweten.
Op 28 juni laat verweerster aan eiseres weten dat de reis niet doorgaat op basis van een verslag van de reisleider. Deze eenzijdige verbreking van het contract steunde op een omstandigheid die niet aan de reiziger valt toe te rekenen.
Eiseres vraagt dan ook bovenop de terugbetaling van de integrale reissom een schadelosstelling van 60.000 BEF.

**971070**

**brochure (information) / guide *l* circuit / programme (réalisatioii) / compétence**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

246.160

**Eis/Demande**

272.400

**Vergoeding/ Indemnité**

: 40.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

1568|

Le College arbitral constate son incompétence quant au chef de demande relatif aux dommages engendrés par la prétendue diffamation dont 1'OV serait l'auteur a l'égard des voyageurs; en effet, seuls les tribunaux de l'ordre judiciaire sont compétents pour connattre d'un délit pénal tel que la diffamation. Les informations contenues dans la brochure de voyage engagent l'OV qui a édité la dite brochure; l'OV ne rapporte pas la preuve ni n'offre de rapporter la preuve que son chauffeur était un guide qualifié alors qu'il s'était engagé dans sa brochure a encadrer les voyageurs par un guide et par un chauffeur. L'OV ne conteste pas qu'au cours du voyage une part importante des services qui faisaient l'objet du contrat n'a pas été exécutée; il est dés lors redevable a l'égard des voyageurs de la différence entre les services prévus et les services réellement prestés.

**information (devoir d'IV) / souhait(s) / bruit**

**Kat./Cat.**

18.060

**Eis/Demande**

15.536

**Vergoeding/ Indemnité**

**O**

**Eiser /VW Dem./Déf.**

4.000

11 ne résulte d'aucun element du dossier que l'IV aurait, a l'égard des demandeurs, manqué a son obligation générale de conseil. En effet, au moment de la réservation du séjour, les voyageurs n'ont pas fait connattre a l'IV des desiderata particuliers relatifs a la tranquillité et a la fréquentation de l'hötel qu'ils avaient choisi. L'IV n'est pas responsable de la bonne exécution du séjour contrairement a un OV.

**changement destination**

\ **Reissom/Prix**

10.470

**Eis/Demande**

29.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.470 **Eiser / VW Dem./Déf.**

:o 4.000

\ **Kat./Cat.**

i 23

Aucun bon de commande n'a été signé par la demanderesse qui s'était renseignée par téléphone sur les possibilités de vols de dernière minute vers Chypre. La défenderesse n'avait pas de mandat pour commander un vol vers Paphos alors que la demanderesse souhaitait un billet vers Larnaca pour son administrateur délégué. La défenderesse qui avait fait débiter la carte de crédit du voyageur est condamnée au remboursement des sommes payées.

**| surréservation / alternative / situation (logement) / demande exagérée j Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** [_ 28

40.500

**Eis/Demande**

91.500

**Vergoeding/ Indemnité**

20.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

5.150 4.000

L'OV ne conteste pas la surréservation ni Ie fait que l'alternative proposée était située pres de l'aéroport et était éloignée de l'endroit choisi. Il conteste Ie montant de la demande. Etant donné Ie montant exagéré de la demande les frais de la procédure sont répartis entre parties.

**overboeking / wijziging soort logies / TV / maaltijden**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

331.970 _ 24

**Eis/Demande**

250.000

**Vergoeding/ Indemnité**

35.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegvakantie naar Isla Margarita, van 21 tot 29 juli 1997, voor zeven volwassenen, bestaande uit een verblijf in drie tweepersoonskamers en één singlekamer in All Inclusive-formule in Club ****, voor 331.970 BEF.
Bij aankomst in Isla Margarita bleek het hotel overboekt te zijn.
Eisers werden overgebracht naar een ander maar die beantwoordde niet aan de verwachtingen van de eisers. I.p.v. bungalows logeerden zij in een groot gebouw. Bovendien waren volgens eisers de kamerinrichting en de maaltijden inferieur, er was geen TV en geen minibar. Eisers werden de daaropvolgende dag overgebracht naar Portobello/Portofino, dat blijkbaar beter aan hun verwachtingen voldeed.
Eisers vorderen een vergoeding van 242.103 BEF maar RB was maar bereid tot een kredietnota van 15.925 BEF.

**j**

i

16.140
8.0701

**brochure (information) / sport / faciiités / bruit**

**Reissom/Prix** Kat/Cat.

149.482 i 14

**Eis/Demande**

: ' °°-°°° **! Vergoeding/ Indemnité**

50.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

O 10.000

Séjour pour 5 personnes en Espagne (Majorque) dans un appart-hótel 4* formule All Inn, pour 149.482 FB. Les demandeurs déclarent avoir réserve sur base du catalogue indiquant la présence de vastes toboggans aquatiques ainsi que des activités sportives et de l'animation. En fait les toboggans n'appartenaient pas a l'hötel mais bien a un centre récréatif dont l'entrée était payante et située complètement a l'écart de l'hötel. Dans l'hötel, seule était disponible une piscine tres petite, par ailleurs, les activités sportives se déroulaient sur un seul cout de tennis, en tres mauvais état, qui servait également de terrain de volley, de basket, minifoot... D'autres inconvénients: 2 ascenseurs pour 450 clients, transats payants, bruit permanent, etc... La défenderesse a offert Ia valeur de deux entrees pour Ie pare aquatique par semaine et par personne, soit une valeur de 10.000 FB.

**bagage / ongeval / wijziging hotel / sluiting**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

119.440 4

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

7.500

**Eiser/VW Dem./Déf.**

4.000

Eisers boeken een vliegreis naar Bangkok (Thailand), heenreis op 29 juni 1997 en terugreis op 15 juni 1997 voor twee volwassenen en een kind, gevolgd door een rondreis in de formule kamer met ontbijt, voor een totale prijs van 199.440 BEF. In een erratum bij de brochure van verweerster was voorzien dat eisers voor hun strandverblijf te J. Beach zouden logeren. Op 11 juli deed er zich een ontploffing voor waarbij het hotel uitbrandde en alle bagage van de eisers verloren ging. Hun papieren, geld en betaalkaarten bevonden zich in de kluis en waren de eerste 24 uur niet bereikbaar. Eisers werden ondergebracht in een alternatief hotel die volgens hen niet beantwoorde aan de elementaire vereisten. Eisers begroten de door hen geleden schade op 40.000 BEF.

**rondreis (circuit) / maaltijden / hotel (kwaliteit) / netheid**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

113.195 4

**Eis/Demande**

16.126

**Vergoeding/ Indemnité**

Eisers boeken via RB bij verweerster een rondreis voor drie personen met bestemming Noorwegen. Verplaatsing met eigen wagen en verblijf in verschillende hotels, vertrek op 20 juli 1997 en terugreis op 2 augustus 1997, voor een globale prijs van 113.195 BEF.
Eisers poneren ontgoocheld te zijn in het eerste hotel dat er volgens hun beschrijving verwaarloosd bij lag. Het derde hotel daarintegen viel volgens de beschrijving van de eisers heel erg tegen. De maaltijden die ze kregen waren bedenkelijk en de kamers waren sterk onderkomen.
Verweerster deed na afloop van haar bezoek ter plaatse een tegemoetkoming van 4.000 BEF.
Eiser wouden een veroordeling van verweerster tot betaling van een som van 16.126 BEF.

Eiser / **VW**

**Dem./Déf.**

,4.000

## l wijziging hotel / maaltijden / categorie (logies) / dienstverlening (logies)

**Reissom/Prix** 127.316

**Eis/Demande** 13.850

**Vergoeding/ Indemnité** 10

**Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 42

Eisers boeken bij verweester een vliegtuigreis voor vier personen met bestemming Griekenland, met verblijf op het eiland Kos, vertrek op 29 juli en terugreis op 12 augustus 1997, op basis van een all inclusive-formule, voor een globale prijs van 127.316 BEF.
Op 15 april deelde verweerster mee dat om operationele redenen eisers niet in het hotel konden gelogeerd worden waarop de eisers op het alternatief dat verweerster voorstelde ingingen. Tijdens hun verblijf formuleerden de reizigers enkele klachten. De hen toegewezen kamer was voor drie personen i.p.v vier, de kwalificatie van het hotel was geen vier sterren, de kwaliteit van de bediening was slecht en de maaltijden ongevarieerd.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 13.850 BEF.
Verweerster wees de klachten af en is van oordeel dat de ter beschikking gestelde accomodatie ten volle beantwoorde aan het contractueel overeengekomene.

## annulatie

**Reissom/Prix** 170.733

**Eis/Demande** 84.000

**Vergoeding/ Indemnité** 84.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.**

Verweerster boekt bij RO een vliegreis naar Salou (Spanje), heenreis op 31 juli 1997 en terugreis op 14 augustus 1997, voor zeven volwassenen, gevolgd door een verblijf in twee dubbel kamers en een triple kamer in de formule kamer met ontbijt, voor een totale prijs van 170.733 BEF.
Verweerster en haar medereizigers lieten evenwel na de reissom te betalen waarop eiseres bij een dringend schrijven verweerster aanmaand om te betalen.
Wanneer verweerster nog altijd niet betaald gaat eiseres over op de annulatie van de reis en vordert 84.000 BEF annulatiekosten.

O 8.700

## annulation / force majeure / politique (situation)

**Reissom/Prix** 229.200

**Eis/Demande** 30.040

**Vergoeding/ Indemnité** '0

**Eiser / VW Dem./Déf.**

[ **Kat./Cat.** 78

Les voyageurs peuvent a tout moment résilier tout ou partie du contrat d'organisation de voyages. Cependant, ils sont tenus de dédommager l'OV et l'IV pour Ie préjudice subi parce que la raison de la résiliation est imputable aux voyageurs; en effet, en résiliant Ie contrat deux jours après les tragiques événements survenus a Luxor Ie 15/11/1997, ils ont agi avec précipitation car leur départ était fixé 49 jours après les dits événements. Les demandeurs ne démontrent pas a suffïsance de droit quelles sont les circonstances anormales et imprévisible survenues au cours des 49 jours dont question qui puissent justifier leur résiliation sur base de la force majeure. L'OV peut donc prétendre au paiement de l'indemnité contractuelle.

## circuit / changement programma / IV considéré comme OV

134.281 **Eis/Demande**

63.784 **Vergoeding/ Indemnité**

19.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

6.000

**Kat./Cat.**

Les défenderesses reconnaissent leur erreur de ne pas avoir prévu de prénuit avant Ie départ du circuit. Le circuit alternatif était d'une j durée plus courte et d'un moindre intérêt. L'IV agissant pour Ie compte d'un OV établi a l'étranger est considéré comme OV. La somme proposée est jugée insuffisante. Les défenderesses sont condamnées solidairement, in solidum ou l'une a défaut de l'autre au payement de 44.696 BEF sous déduction de la somme déja encaissée de 25.696 BEF.

## bewiis met foto's / categorie (logies) / uitrusting logies

**Reissom/Prix** 40.000

Eis/Demande 20.000

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

O 4.000

**Kat./Cat.** 4

Eisers boeken een reis naar Italië, met vertrek op 2 augustus en terugreis op 16 augustus 1997 voor een globale som van 40.000 BEF. Ter plaatse bleek de vakantiewoning die eisers hadden geboekt, in tegenstelling tot de vakantiewoning die hun bevriend echtpaar werd toegewezen niet met elkaar overeen te stemmen. De betreffende woning voldeed niet als vakantiewoning, de benedenverdieping had slechts heel kleine raampjes waardoor deze donker, kil en ongezellig was, de keuken was niet geschikt om een maaltijd voor te bereiden voor een gans gezin en er was geen mogelijkheid om buiten te zitten aangezien het terras sterk hellend was. Eisers leggen ter bewijsvoering enkele foto's voor en vorderen van verweerster 20.000 BEF.

**l kinderen / wijziging hotel / categorie (logies)**

**Reissom/Prix** 51.960
**Eis/Demande** ;43.950
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 2.198

**Kat./Cat.** 4

Eisers boeken een vliegreis naar Mallorca (Spanje), heenreis op 23 mei en terugreis op 6 juni 1997, voor twee volwassenen en twee baby's, bestaande uiteen verblijf in een familiale kamer in half pension in Club RT ***superieur, vooreen totale prijs van 51.960 BEF. Bij aankomst in Club RT waren eisers ten zeerste teleurgesteld over de omvang van hun kamer. Naar hun mening betrof het een kamer waar men twee babybedjes had bijgeplaatst, aldus de bewegingsruimte tot een minimum werd herleid. Eisers werden op l juni overgeplaatst naar Club SP, alwaar zij wel over een voldoende ruime kamer beschikten maar voor het overige was het hotel van een lagere kwaliteit. Eisers vorderden een schadeëis ten belope van 43.950 BEF.

**brochure (information) / bruit f plainte sur place**

**Reissom/Prix** ; 133.520
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O Eiser/VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 41

C'est a bon droit que les demandeurs font grief a l'OV de ne pas mentionner dans sa brochure que l'hötel est situé a proximité de la piste de l'aéroport; ils peuvent dés lors prétendre au paiement d'une indemnité qui couvre de fayon adequate Ie préjudice ainsi subi. Par contre, ils ne peuvent prétendre au paiement de la moindre indemnité en sus parce que pendant Ie voyage, ils n'ont pas introduit de plainte au plus vite sur place, de maniere appropriée et pouvant servir de preuve afin qu'une solution puisse être recherchée par l'OV.

**tout compris / brochure (information) / erreur (matérielle....) / sport / retour anticipé / demande exagérée**

**Reissom/Prix** 157.000
**Eis/Demande** 222.640
**Vergoeding/ Indemnité** 20.400 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 14 8

L'OV reconnatt qu'une erreur s'est glissée dans Ie catalogue en ce qui concerne la formule all inclusive et que certains services gratuits n'étaient pas offerts. Le College estime que, contrairement aux affirmations de l'OV, les demandeurs prouvent a suffisance de droit que la pratique des sports nautiques était interdite et dangereuse aux abords de l'hötel lors du séjour des demandeurs, en pleine saison des pluies. Les demandeurs ont fait usage de leur faculté d'exiger leur retour anticipé conformément a l'article 15 §3 de la loi du 16/02/94. Cette disposition dispose également que l'OV est tenu de dédommager Ie voyageur. Le college estime toutefois que Ie montant reclame est exagéré et que Ie préjudice des demandeurs serait adéquatement compensé par une somme globale et forfaitaire.

**brochure (information) / piscine / animation / offre**

**Reissom/Prix** 40.740
**Eis/Demande** 40.740
**Vergoeding/ Indemnité** 25.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** 14

L'OV reconnaït l'ambiguïté dans la brochure en ce qui concerne les piscines. Il conteste les plaintes concernant Ie mini-club. Les informations dans la brochure lient l'OV de voyages . Etant donné l'offre tardive, les frais sont laissés a charge de l'OV.

iO 4.000

**971230** **l uitstappen (excursies) / zeezicht f werken nabij hotel**

**Reissom/Prix** 191.820
**Eis/Demande** 147.955
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

**Kat./Cat.** **4**

Eisers boeken een vliegreis naar Cancun (Mexico), van 4 tot 13 februari 1997 voor twee volwassenen en een kind, bestaande uit een
verblijf in een tweepersoonskamer, in "All Inclusive" formule in hotel **** , voor 191.820 BEF.
Bij hun aankomst stelden eisers vast dat hun kamer geen zeezicht had en naast een bouwwerf gelegen was, afgebakend met hoge ijzeren hekken. Op 6 februari konden eisers hun intrek nemen in een kamer met zeezicht, doch aldaar ontbrak een derde bed. Op zondag 9 februari hadden eisers een excursie met een sportvliegtuig naar Chitzen-Itza en Merida geboekt maar door een misverstand met de plaatselijke vertegenwoordigster misten eisers deze uitstap.
Verweerster is bereid een tegemoetkoming te doen ten belope van 4.725 BEF.
Eisers vorderen een vergoeding van 47.955 BEF.

**O** 4.000

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

971232

**l circuit / changement programme / guide / accompagnateur** **j** **Kat./Cat.**

56

**Reissom/Prix**

272.700

Eis/Demande

272.400

**Vergoeding/ Indemnité**

55.000

**Eiser/VW Dem./Déf.**

i

Les demandeurs se plaignent de la mauvaise organisation d'un circuit en Afrique du Sud. Contrairement aux stipulations dans la brochure il n'y avait qu'un chauffeur qui combinait les fonctions de chauffeur, guide et accompagnateur. En outre ce guide n'était pas un guide qualifié. L'itinéraire a été modifié a plusieurs reprises et certaines visites prévues n'ont pas pu être réalisées. La défenderesse estime qu'une grande partie des modifications étaient Ie fait des demandeurs ou de circonstances rencontrées lors du circuit. Les plaintes sont confirmées par écrit par un couple qui participait au circuit.

**donimage moral / preuve par photos** Kat./Cat.

**Reissom/Prix**

62.580

**Eis/Demande**

22.551

**Vergoeding/ Indemnité**

22.551 **Eiser / VW Dem./Déf.**

4.000

Les voyageurs rapportent a suffisance de droit la preuve, notamment par la production de photographies, qu'ils ont subi un incontestable préjudice d'agrément durant la première semaine de leur vacances. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, l'OV est tenu de dédommager les voyageurs a concurrence de cette différence.

**piscine / plage / propreté / représentant / hote(sse) *f* repas / animation / facilités** Kat./Cat.

4

**Reissom/Prix**

395.870

**Eis/Demande**

200.000

**Vergoeding/ Indemnité**

24.000

Eiser/VW **Dem./Déf.**

10.000 10.000

Un voyage a Palma de Majorque (Espagne) pour un séjour de 14 nuits en All Inclusive pour un prix global de 395.870 FB.
- La plage était une plage de galets, transformée en dépotoir oü s'entassent les ordures et un cimetière pour barques;
- la superficie de la piscine était insuffisante pour Ie nombre de vacanciers;
- l'hötel était séparé en deux parties par une route tres fréquentée, et Ie jardin évoqué dans la brochure était inexistant, Ie représentant de la défenderesse était injoignable,
- horaire strict pour les repas, la propreté du restaurant laissait a désirer, les plats furent les mêmes durant tout Ie séjour et Ie vin bizarre;
- un seul ascenseur fonctionnait, au bar il n'y avait pas de barman;
- l'animation fut monopolisée par un même groupe et Ie golf miniature était délabré;
- Ie représentant de l'OV n'a jamais fait Ie moindre effort pour améliorer la situation.

**animatie / zwembad / sport / maaltijden / hotel (kwaliteit)** Kaf./Cat.

**Reissom/Prix**

105.790

**Eis/Demande**

34.700

**Vergoeding/ Indemnité**

j5.000 Eiser / VW **Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor vier personen, met bestemming Kreta (Griekenland), met vetrek op 3 juli 1997 en terugreis op 17 juli 1997 voor een globale prijs van 105.790 BEF. Eisers stelden dat het hotel niet beantwoorde aan de omschrijving in de brochure. Het gebouw was verouderd en slecht onderhouden, de parasols aan het zwembad waren veroest en het sport-en tennisplein waren niet onderhouden. Het eten was van povere kwaliteit, niet gevarieerd en onvoldoende van hoeveelheid. Van enig professioneel animatieprogramma was er geen sprake aangezien de hoofdanimator geen nederlands kon.
Verweerster bood een vergoeding aan van 5.000 BEF. voor het wegvallen van het animatieprogramma. Eisers vorderden een schadevergoeding van 34.700 BEF.

**situation (logement) / travaux dans hotel *l* repas / prix : supplément** Kat./Cat.

4J

**Reissom/Prix**

108.400

**Eis/Demande**

35.600

**Vergoeding/ Indemnité**

25.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

O 4.000

Voyage en Gambie en pension complete pour 2 personnes, moyennant 108.400 FB.
- Les voyageurs disent avoir été coincés au Senegal alors qu'ils avaient réserve un séjour en Gambie;
- L'accueil a Banjul était nul, de plus l'hötel se trouvait au bout du monde et seules des excursions tres onéreuses y étaient possibles;
- L'hötel était en chantier (rénovation des bungalows, construction d'une nouvelle piscine, bruit, camions, bétonneuses...);
- Aucun confort de logement, restauration peu copieuse et repas souvent servis froids;
- coüt de l'eau en bouteille, des cartes postales et du bateau pour Banjul...

En resumé les voyageurs se plaignent de publicité trompeuse et de la qualité de l'hötel et des services proposés.

# SAMENVATTINGEN/RÉSUMÉS

## l information (devoir d'OV) / travaux a proximité hotel / bruit

KatJCaf. 14,

**Reissom/Prix** 75.020
**Eis/Demande** 12.880
**Vergoeding/ Indemnité** O
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

Voyage a Ténérife en demi-pension pour Ie prix global de 75.020 FB.
- Bruit engendré par d'importants travaux publiés devant l'hötel, notamment en face de leur suite, Ie long de la cöte;
- ils reprochent a l'hötelier de ne pas les avoir changés de suite;

Les demandeurs reprochent a l a seconde défenderesse de ne pas les avoir informés avant leur départ de l'existence des dits travaux. La seconde défenderesse fait observer que les demandeurs n'ont remis Ie formulaire de plainte a son représentant local que Ie 17 juin, soit 5 jours seule ment avant la fin du séjour et qu'ils n'ont pas confirmé leur plainte dans les 4 mois de leur retour. Elle affirme en outre n'avoir pas commis de faute parce qu'elle ignorait la présence de tels travaux d'aménagements de la voirie Ie long de la cöte.

## | vol

Kat./Cat. 2

**Reissom/Prix** 58.260
**Eis/Demande** 7.845
**Vergoeding/ Indemnité** 7.845
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000!

Le cliënt a réserve trois billets a destination de Miami pour un montant total de 58.260 FB. Le prix est payé en partie en espèces (30.000 FB), avec un cheque (21.000 FB ) et un bulletin de virement (7.260 FB). Ce dernier montant n'a jamais été payé malgré les rappels et mise en demeure. La demanderesse reclame Ie payement de 7.260 FB majoré de 585 FB de frais. Le défendeur ne répond pas aux courriers de la Commission de Litiges Voyages et ne se présente pas è la séance pour laquelle il a été valablement convoqué. En application de l'article 1695 du Code Judiciaire Ie College Arbitral peut statuer en l'absence du défendeur régulièrement convoqué.

## | annulation

**Kat./Cat.** 37

**Reissom/Prix** 62.807
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité**

Le demandeur a annulé son voyage en avion pour des raisons personnelles. Or son billet était non échangeable et non remboursable. Refus de remboursement est conforme aux conditions générales. Le demandeur est débouté.

## prix : comparaison

**Kat./Cat.** 29

**Reissom/Prix** 337.905
**Eis/Demande** 20.052
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Un circuit en Afrique du Sud et a l'tle Maurice, pour deux personnes, m oyennant Ie prix de 337.905 FB. Les plaintes portent uniquement sur Ie circuit en Afrique du Sud.
Une doublé facture a été établie renseignant d'une part Ie prix du voyage en avion et d'autre part, un forfait Afrique du Sud et un forfait tle Maurice.
Il ne semble pas qu'un bon de commande ait été signé. Néanmoins, les factures ont été payées et Ie voyage organisé. Les plaintes portent uniquement sur Ie prix payé a l'OV. Sur place, les demandeurs ont obtenu les tarifs et les prix réellement payés par l'OV.
La partie défenderesse indique que les tarifs re?us sur place sont des tarifs pour Ie marché Sud Africain et pas pour les tours operateurs en Europe.

## bagages / diligent / assistance / dommage moral

**Kat./Cat.** 3 6

**Reissom/Prix** 64.020
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 15.000
Eiser/VW **Dem./Déf.**
O 5.0001

Les bagages ne sont jamais arrivés è destination et ont été retrouvés a Zaventem.
Absence de diligence et d'aide du TO contraire a l'article 18 par. 3 de la loi.
Préjudice matériel 7.500 FB accordé + 7.500 FB préjudice moral ex aequo et bono.

**| brochure (information) / piscine / nuisances sonores** **j** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 14!

85.000

**Eis/Demande**

45.000

**Vergoeding/ Indemnité**

20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

0

En application de l'article 6 de la loi du 16.02.1994 les termes de la brochure engagent l'OV. Le college Arbitral estime que les nuisances dues a présence du chemin de fer sont établies. La fermeture journalière de la piscine pendant une partie de l'après-midi n'était pas renseignée. Les frais de la procédure sont entièrement a charge de la défenderesse qui n'a pas fait de proposition d'indemnisation avant la saisine de la Commission Litige.

**| hotel (qualité) / accueil*l* repas / équipement logement / animation**

**Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 46j

69.280

**Eis/Demande**

40.000

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

3.000 1.000 j

**Reissom/Prix**

153.974

**Eis/Demande**

153.974

**Vergoeding/ Indemnité**

30.795 **Eiser / VW Dem./Déf.**

7.699 7.699

Un séjour en Turquie en hotel 3* formule All-inclusive pour deux personnes, moyennant Ie prix de 69.280 FB. Les plaintes de la partie demanderesse concernent uniquement l'OV.
Alors que Ie bon de commande mentionnait qu'il s'agissait d'un voyage de noce, pas d'accueil "honey moon"
De plus, chambre pas nettoyée a l'arrivée, pas de décoration, lits jumeaux, chatne hi-fi en panne, manque d'hygiène des cuisines (buffet, tables du restaurant), personnel peu courtois et mal vêtu, pas d'animation, piscine malpropre, bar éloigné, verres sales, pas d'animateur etc...

**animatie / club / kinderen / taal / dienstverlening (logies) / brochure (-informatie) / maaltijden** **j** **Kat./Cat.** **46**

Eisers boeken een vliegreis naar Malaga (Spanje) van 2 tot 13 juli voor twee volwassenen en vier kinderen, bestaande uit een verblijf in een tweepersoons en een vierpersoons familiekamer in vol pension in Club*** , voor 153.974 BEF.
Vermits eisers vergezeld waren van vier tieners, opteerden zij voor een actieve clubvakantie. Eisers zijn van mening dat de aangeboden diensten niet in overeenstemming zijn met de beschrijving die ervan wordt gegeven in de brochure van de verweerster. De club lag langs een drukke baan, weinig taalkennis aan de receptie, lange wachttijden in het restaurant, een ontoereikend animatiepakket waardoor hun vakantie geenzins een actieve clubvakantie was.
Verweerster stelde een terugbetaling van 30.795 BEF. voor maar eisers gingen hier niet op in.

**vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies**

**Reissom/Prix** **Kat/Cat.S**

94.172 3j

Eis/Demande

40.302

**Vergoeding/ Indemnité**

40.000 Eiser / **VW Dem./Déf.**

4.100

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor 4 personen, met bestemming Hurgada (Egypte), met vertrek op 27 oktober 1996 en terugreis op 3 november 1996 voor een globale som van 94.172 BEF.
Op 27 oktober bij aankomst op de luchthaven werd er aan eisers megedeeld dat de vlucht vertraging had en pas omstreeks 23hOO zou vertrekken. Vervolgens bleek dat de vlucht niet zondagavond, maar wel maandagmorgen om llhOO zou vertrekken ingevolge een technisch defect.
In de voormiddag kregen de eisers bericht dat de vlucht naar de namiddag werd verplaatst maar in de daarop volgende uren werd meegedeeld dat de vlucht zou vertrekken om 23hOO.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 40.302 BEF. wegens de geleden ongemakken.

**980050** **vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies**

**Reissom/Prix** **Kat./Cat.**

125.340 3

**Eis/Demande**

149.652

**Vergoeding/ Indemnité**

45.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

O 4.7601

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor 4 personen, met bestemming Hurgada (Egypte), met vertrek op 27 oktober 1996 en terugreis op 3 november 1996 voor een globale som van 125.340 BEF.
Op 27 oktober bij aankomst op de luchthaven werd er aan eisers megedeeld dat de vlucht vertraging had en pas omstreeks 23hOO zou vertrekken. Vervolgens bleek dat de vlucht niet zondagavond, maar wel maandagmorgen om llhOO zou vertrekken ingevolge een technisch defect.
In de voormiddag kregen de eisers bericht dat de vlucht naar de namiddag werd verplaatst maar in de daarop volgende uren werd meegedeeld dat de vlucht zou vertrekken om 23hOO.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 49.652 BEF. wegens de geleden ongemakken.

## l non-réservation / alternative / offre

**Reissom/Prix** 83.480

**Eis/Demande** 50.000

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000

**Eiser / VW DemVDéf.**

**Kat./Cat.** 2;

L'OV reconnatt que suite a un problème informatique, la réservation des demandeurs n'a pas été enregistrée chez l'hôtelier. L'hôtel étant complet, les demandeurs ont été relogés pendant 5 jours dans un hotel de qualité supérieure et les frais de taxi vers l'hôtel oü séjournaient leurs amis était remboursés . lis pouvaient également prendre les repas dans l'hôtel initialement réserve. Le college estime que l'OV est seul responsable du préjudice subi. L'offre de remboursement de 20.000 FB avant la saisine de la commission de litiges voyages est jugée satisfactoire.

## vol: retard

**Reissom/Prix** 228.240

**Eis/Demande** ! 103.714

**Vergoeding/ Indemnité** 39.520 Eiser / **VW Dem./Déf.** 5.185

**Kat/Cat.** 3

Un voyage en demi-pension pour Ie prix global de 228.240 FB. A la suite d'une panne technique, au moment même du décollage, Ie départ fut retardé de 24 h. Les demandeurs ont du patienter dans l'aéroport, sans la moindre explication et sans la moindre assistance. La défenderesse reconnaït que Ie départ fut retardé en raison de problèmes survenus aux systèmes mécanique et électrique de l'appareil. Elle tient cependant a relever que la compagnie n'a pas pu héberger les voyageurs a l'hôtel durant la réparation de l'appareil parce que les hotels étaient complets a cette periode de l'année.
A l'audience, la défenderesse propose d'augmenter l'indemnité de 19.520 FB offerte par la compagnie aérienne a 39.520 FB.
Les demandeurs déclarent refuser cette indemnité qui ne couvre que tres partiellement, selon eux, leur préjudice.

## hotel (qualité) / accueil / repas / équipement logement / animation

**Reissom/Prix** 69.280

**Eis/Demande** ;40.000

**Vergoeding/ Indemnité** 8.000

**Eiser / VW Dem./Déf.** 13.000 1.000

**Kat./Cat.** 46

Un séjour en Turquie en hotel 3* formule All-inclusive pour deux personnes, moyennant Ie prix de 69.280 FB. Les plaintes de la partie demanderesse concernent uniquement l'OV.
Alors que Ie bon de commande mentionnait qu'il s'agissait d'un voyage de noce, pas d'accueil "honey moon"
De plus, chambre pas nettoyée a l'arrivée, pas de décoration, lits jumeaux, chatne hi-fi en panne, manque d'hygiène des cuisines (buffet, tables du restaurant), personnel peu courtois et mal vêtu, pas d'animation, piscine malpropre, bar éloigné, verres sales, pas d'animateur etc...

## uitstappen *l* cruise / categorie (logies)

**Reissom/Prix** 180.500

**Eis/Demande** 47.000

**Vergoeding/ Indemnité** 37.500

**Eiser/VW Dem./Déf.** 4.700

**Kat./Cat.** 3

Eisers boeken een vliegvakantie naar Egypte, heenreis op 14 september 1997 en terugreis op 21 september 1997, bestaande uit twee hotelovernachtingen in Cairo, gevolgd door een hotelovernachting in Aswan en vervolledigd met een vierdaagse cruise van Aswan naar Luxor in vol pension aan boord van een vijfsterren cruiseschip, voor een totale prijs van 180.500 BEF.
In strijd met de vermelding in de brochure werden eisers ingescheept in de M/S H., dat volgens eisers niet beantwoordde aan de omschrijving van een vijfsterrencruiseschip. Het schip vaarde te laat af met als gevolg dat het volledige traject Aswan, Luxor op één dag moest afgewerkt worden.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 47.000 BEF.
Verweerster is bereid een tegemoetkoming van 12.500 BEF. toe te staan.

## changement hotel / preuve par témoignages / diligent

**Reissom/Prix** 203.310

**Eis/Demande** 66.150

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000

Eiser/VW **Dem./Déf.** 4.410 2.205]

Le plaintes des demandeurs sont confirmées par Ie témoignage de co-voyageurs. Si Ie principe du transfert n'est pas fautif en raison des circonstances, sa mise en oeuvre n'a pas été faite avec toute la diligence requise. L'OV est déclaré responsable de ce fait. Les autres plaintes ne sont pas établies a suffisance de droit.

**| bagage**

Kat./Cat.!

**Reissom/Prix**

5

27.180

**Eis/Demande**

21.689

**Vergoeding/ Indemnité**

10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken bij verweerster een vliegtuigreis met bestemming Turkije, vertrek op 13 augustus 1997 en terugreis op 20 augustus 1997, met verblijf op basis van halfpension, voor een globale prijs van 27.180 BEF.
Bij aankomst van de heenvlucht bleek de bagage van eisers onvindbaar te zijn. Eisers houden voor dat zij zich gedurende hun verblijf ter plaatse hebben moeten behelpen met aldaar aangekochte kleding en toiletgerief. Bij hun terugkeer op Zaventem, vernamen eisers dat hun koffers reeds te Izmir aangekomen waren op 14 augustus 1997. Niettegenstaande herhaald aandringen van eisers, zou verweerster geen stappen ondernomen hebben om de verloren gegane bagage terug naar Brussel te laten zenden. Eisers vorderen een schadevergoeding van 21.689 BEF.

O 4.000

**migliSmi verzekering / bijstand**

Kat./Cat.

Reissom/Prix

36

25.430

Eis/Demande

20.153

Vergoeding/ Indemnité

10.000

**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eiser boekt een reis naar Frankrijk, uit te voeren met eigen auto, op basis van half pension, vertrek op 16 juli 1997 en terugreis op 23 juli 1997, voor een globale prijs van 25.430 BEF.
Bij zijn aankomst op zijn vakantiebestemming heeft eiser autopech vastgesteld. Hij stelde verweerster hiervan in kennis, maar deze weigerde bijstand te verlenen. Reden hiervoor zou zijn dat eiser geen "bijstand voertuig" zou hebben onderschreven.
Na zijn terugkeer heeft eiser zich over deze gang van zaken beklaagd. Van de verzekeringsmaatschappij ontving eiser een betaling van 14.032 BEF. maar eiser vordert een som van 20.153 BEF.

O 4.000

**i maaltijden / sport / netheid / faciliteiten**

**Reissom/Prix**

**Kat./Cat.**

12.222

4

**Eis/Demande**

12.222

**Vergoeding/ Indemnité**

()

Eiser / VW **Dem./Déf.**

4.000

Eisers boeken een autovakantie naar Nimês (Frankrijk), heenreis op 18 juni 1997 en terugreis op 21 juni 1997, voor twee volwassenen, bestaande uit een verblijf in een tweepersoonskamer type A in half pension formule in Hotel ***, tegen 12.222 BEF.
Volgens hen maakte het hotel in zijn totaliteit een verwaarloosde indruk : het terras van de kamer was vuil en één van de terrasstoelen was middendoor gescheurd, de kamer zelf was niet fris en de ramen waren vuil. Ook de sportfaciliteiten (het zwembad en de tennisterreinen) waren niet onderhouden. De maaltijden waren, aldus eisers, geenszins wat men van een driesterrenhotel mag verwachten.
Verweerster was bereid een waardebon ten bedrage van 2.000 BEF. aan eisers te geven maar eisers konden zich hier niet mee akkoord verklaren en vorderden de integrale reissom van 12.222 BEF.

**| niet-reservatie** **F** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix**

3

55.940

**Eis/Demande**

41.320

**Vergoeding/ Indemnité**

36.320 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegtuigreis bij verweerster voor twee personen, met bestemming Eliat (Israël), met vertek op 22 mei en terugreis op 29 mei 1997 voor een globale som van 55.940 BEF.
Eisers krijgen voor hun vertrek geen retour-vliegtuigticketten. Uitgaande van verweerster en gericht aan RB werd gemeld dat de ticketten op datum van vertrek zouden klaarliggen op de luchthaven maar op 22 mei wanneer eisers zich aanboden op de ontvangstbalie werden hen geen tickets overhandigd. Eisers gingen er toen vanuit dat deze tickets op de terugreis zouden klaarliggen.
Op 29 mei boden eisers zich op de luchthaven aan maar de vliegtuigticketten bleken niet aanwezig waardoor ze zelf hun terugreis moesten bekostigen.
Eisers vragen een schadevergoeding van 41.320 BEF.

**changement programme**

Kat./Cat.

234.140

15

**Eis/Demande**

70.000

**Vergoeding/ Indemnité**

15.000 **Eiser / VW Dem./Déf.**

Les termes de la brochure engagent l'OV. Il n'est pas contesté que trois visites n'ont pas été faites. Les autres plaintes concernant la durée et la qualité des visites ne sont pas prouvées a suffisance de droit et les demandeurs sont déboutés sur ce point.

3.500 3.500

980124

**vluchtwijziging / wijziging soort iogies / wijziging programma / rondreis (circuit) *l* vakantiedag(en): verlies**

**Kat./Cat.** ___345

**Reissom/Prix** 51.290

**Eis/Demande** 5.725

**Vergoeding/ Indemnité** O

Eiser / VW

**Dem./Déf.** 4.000

Eisers boeken een rondreis voor de periode van 30 maart 1997 tot 12 april 1997 met bestemming V.S.A, met verblijf in diverse hotels en zij betaalden hiervoor 51.290 BEF. per persoon.
Eisers laten in substantie volgende klachten gelden : het wijzigen van eersteklas hotels naar motels, het vluchtschema werd gewijzigd, misleidende informatie werd er verstrekt i.v.m. de reisroute en er werd een minderwaardige vergoeding geboden voor het verlies van één dag te Las Vegas.
Eisers vorderen een schadeloosstelling ten belope van 5.725 BEF. per persoon.

**vluchture / vakantiedagfen): verlies**

**Kat./Cat.** __ _ ..... _

**Reissom/Prix** 176.200

**Eis/Demande** S38.695 i

**Vergoeding/ Indemnité** : 8.500 Eiser / VW

**Dem./Déf.** O 4.000

Eisers boeken een vliegtuigreis naar Isla Margarita, vertrek op 10 november 1997 en terugreis op 29 november 1997, met verblijf deels in V. op basis van logies (11 nachten) en een achtdaagse rondreis op basis van half pension (7 nachten), voor een globale prijs van 1 76.200 FB.
Eisers hebben op 10 november hun heenvlucht gemist, omdat op de hen ter beschikking gestelde reisdocumenten als vertrekuur 14.45 uur was opgegeven terwijl het vliegtuig die dag reeds was opgestegen om 7.15 uur. Eisers waren verplicht de volgende dag te vertrekken waardoor ze één dag vakantie misten.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 38.695 FB.
Verweerster heeft aan eisers een vergoeding van 1 7. 1 80 FB overgemaakt ter vergoeding van de geleden schade.

980149

**circuit / changement programme / hygiëne / hotel (aualité) / piscine**

**kat./Cat.** 45

**Reissom/Prix** 99.800 **:**

**Eis/Demande** 125.000

**Vergoeding/ Indemnité** 6.000

**Eiser / VW**

**Dem./Déf.** 4.000

Un voyage a l tl e de Cuba: cicuit de 7 jours, ainsi qu'un séjour de 7 nuits a l'hötel. LE CIRCUIT:
- Par deux fois, les demandeurs ont dormi dans un autre hotel, nettement inférieur a l'autre et dont l'hygiène et Ie confort étaient a la limite de l'acceptable,
- la moitié des visites prévues n'ont pas été effectuées,
- la visite d'un pare fut bouclée en 20 min (crocodiles),
- aucune distillerie et aucune fabrique de tabac ne furent visitées

L'HÖTEL:
- La piscine était vide et en complete restauration.

Le programme n'a pas été respecté, Ie représentant de la défenderesse les a abandonnés par trois fois.

**categorie (logies) / kinderen**

**Kat./Cat.**

**l Reissom/Prix** 88.480

**Eis/Demande** 24.620

**Vergoeding/ Indemnité** 5.000

**Eiser/VW**

**Dem./Déf.**

Eisers boeken een reis met bestemming Spanje, op basis van half pension in hotel, voor de periode van 2 tot 16 augustus 1997 en betaalden hiervoor 88.480 BEF. Eisers laten in substantie de volgende klachten gelden : eerste en tweede eisers kregen een kamer toegewezen die niet voldeed aan de verwachtingen van een normaal gemiddelde tweepersoonskamer en in elk geval geen normaal verblijfscomfort bood aan een gezin met een baby.
Eerste en tweede eisers hebben hun grieven op 17 februari bevestigd en eisen een schadevergoeding van 24.620 BEF.
Verweerster repliceert dat de toewijzing van een kamer de uiteindelijke verantwoordelijkheid is van de hotelhouder en dat hij dus niet aansprakelijk is.

**vol: horaire / dommage (devoir de limiter Ie)**

34.860

**Eis/Demande** '. 34.860

**Vergoeding/ ] Indemnité** 16.200 Eiser /

**VW**

**Dem./Déf.** 2.000 2.000

La veille du départ prévu Ie 28/03/97, les demandeurs constatent que les vols au départ de Bruxelles sont avances a 7h50 au lieu de 18h50 Cette modification ne convient pas aux voyageurs qui ont des obligations professionnelles et scolaires a ce moment-la. Une solution rapide est demandée par fax et a défaut les voyageurs annuleront leur voyage. La solution de prendre un vol Ie 29/03/97 et Ie logement gratuit a l'hötel la veille est refusée. Les voyageurs n'ont pas respecté leur obligation de limiter leur dommage en annulant Ie voyage malgré la solution proposée tres rapidement.

## l safari / minibus / sanitaires / hotel (gualité)

**Reissom/Prix** 383.260 — **Kat./Cat.** 45

**Eis/Demande** 91.713

**Vergoeding/ Indemnité** 65.000 Eiser / **VW Dem./Déf.** 'O 9.171

Circuit nature safari en Tanzanie, pension complete en camping durant une semaine, ainsi qu'un séjour en demi-pension a Zanzibar pour 4 personnes, pour 383.260 FB. Les plaintes concernent uniquement l'OV et la première partie du séjour (safari).
- Durant les trois premiers jours, les voyageurs n'ont pas re9U de matelas et ont donc du se contenter d'un tapis de sol en caoutchouc de quelques millimètres d'épaisseur.
- Ie véhicule fourni était en tres mauvais état, une lame de ressort arrière était cassée ce qui a provo qué, outre l'inconfort, une rupture de la barre de torsion et la poursuite du trajet dans des conditions tres aléatoires.
- pas de douche ni d'eau potable dans les camps.

## bungalow / airco / sanitair / netheid

**Reissom/Prix** 43.300 — **f KaÜCat.** i ___ .A

**Eis/Demande** 20.037

**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser/VW Dem./Déf.** O 4.000

Eisers boeken bij verweerster een vliegvakantie naar Djerba - Tunesië, heenreis vanuit Brussel 29 juli 1997 en terugreis op 12 augustus 1997, bestaande uit een verblijf in half pens ion in een twee sterren Clubhotel in een tweepersoonskamer voor een totale prijs van 43.300 BEF.
Bij hun aankomst stellen eisers vast dat hun kamer in een snikhete bungalow gelegen was. Op hun verzoek om een kamer met airconditioning te hebben werd niet ingegaan. De badkamer was vuil en veroest, in de kleerkast zaten kakkerlakken, de WC was vies en de handoeken roken muf.
Eisers vorderden een vergoeding van 20.037 BEF.
Verweerster bood als commerciële tegemoetkoming 3.500 BEF.

## | surréservation / alternative / annulation — Kat./Cat.

**Reissom/Prix** 58.241

**Eis/Demande** 25.000

**Vergoeding/ Indemnité** 20.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

247 • ! Un séjour a Marbella en Espagne en hotel club 3 * en formule All Inclusive pour trois personnes moyennant Ie prix de 58.241 FB. En [ raison d'un overbooking de eet hotel, les demandeurs se sont vu proposer un hotel 4 * et une voiture de location. L'alternative ne j correspondait en rien a la formule réservée:
- Le club était a 500 m de la plage et tout pres du centre a lors que l'alternative était a 3 kms de la plage et tres loin du centre;
- la voiture proposée ne compensait nullement l'idée des vacances sans voiture;
- L'hôtel, d'après la brochure d'autres OV, n'est pas adapté aux enfants;
-dans ces conditions ils ont préféré opter pour l'annulation du voyage avec remboursement du prix et demande d'une indemnité.

## informatieplicht RB / paspoort / kinderen / ziekte / annulatie

**Reissom/Prix** 56.060 — **! Kat./Cat.** l____ II

**Eis/Demande** 79.524

**Vergoeding/ Indemnité** 0 Eiser / VW **Dem./Déf.** 2.000 2.000

Eisers boeken een reis voor zes personen met bestemming Italië, Rome (op basis van kamer en ontbijt) voor de periode van 17 tot 19 oktober 1997, voor 56.060 BEF.
Eisers leggen verweerster in substantie ten laste dat de reis niet kon doorgaan ingevolge het feit dat zij niet werden ingelicht nopens de noodzaak van een paspoort voor hun minderjarig kindje.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 79.524 BEF.
Verweerster wijst haar aansprakelijkheid af en meent dat eisers frauduleus handelen daar zij de reis in werkelijkheid hebben willen afbreken wegens de ziekte van het kindje doch niet de gehele reis zouden hebben terugbetaald gekregen en haar daarom hebben aansprakelijk gesteld.

## visa — Kat.7Cat.

**Reissom/Prix** 182.440

**Eis/Demande** 150.000

**Vergoeding/ Indemnité** 130.000 Eiser/VW **Dem./Déf.** 12.000 3.000

Un voyage au Sultanat d'Oman pou 182.440 FB. A leur arrivée a l'aéroport, les demandeurs furent refoulés car ils n'avaient pas de visa. Ils soutiennent que c'est la défenderesse qui devait faire Ie nécessaire pour leur procurer les visas. Mais il y a eu une erreur dans la communication, selon la seconde défenderesse, qui explique la situation des demandeurs dés leur arrivée a Oman:
- Elle a voulu rembourser les demandeurs, l'intégralité du prix payé, ce qui fut fait,
- elle a proposé un autre voyage, plus court de 2 jours, au même endroit (ils refusèrent),
- elle leur a offert une réduction de 30.000 FB sur Ie prochain voyage (ils refusèrent),
La seconde défenderesse proposé d'indemniser les demandeurs a concurrence de 30.000 FB.

**l changement hotel / categorie (logement) / plainte sur place / hotefsse)** **Kat./Cat.** 46

**Reissom/Prix** 110.440
**Eis/Demande** 40.000
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

Voyage en Thaïlande pour Ie prix global de 110.440 FB. L'hötel des demandeurs fut remplacé par un autre, les demandeurs accepteren!
cette modification car l'hötel de remplacement était aussi un hotel 4 étoiles. Attendu qu'en réalité, celui-ci fut partiellement détruit a la suite d'un incendte, les demandeurs furent loges dans un autre hotel. Les demandeurs demandent a la défenderesse une indemnité de 40.000 FB pour:
- avoir gaché un voyage de rêve, ne pas les avoir prévenus que l'hötel 4 * serait remplacé par un 2 *, avoir fait des difficultés pour leur fournir Ie formulaire de notification de plaintes, Ie fait que l'hötesse sur place disait de gros mensonges en souriant...
La défenderesse s'oppose au paiement de la moindre indemnité.

**preuve par présomotions** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 47.270
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ i Indemnité** 1°
**Eiser/VW Dem./Déf.** 5.000

Le College Arbrital constate sur base des pièces du dossier et des considérations des parties que les demandeurs n'établissent pas a suffisance de droit l'existence de leur dommage.

Kat./Cat. 7

**Reissom/Prix** 47.360
**Eis/Demande** 47.360
**Vergoeding/ Indemnité** 10.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 14.736

i
L'altemative de qualité inférieure est refusée par les voyageurs. Le prix du voyage est remboursé. En application de l'article 14 §2 un dédommagement complémentaire est reclame.

**brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten** **Kat/Gat.** 41

**Reissom/Prix** 61.130 **i**
**Eis/Demande** 41.280
**Vergoeding/ Indemnité** 35.000 **Eiser / VW Dem./Déf.** 4.128

Eisers boeken een vliegvakantie van 5 tot 19 augustus 1997 voor twee volwassenen en een kind, bestaande uit een verblijf in een
driepersoonskamer in half pension in hotel **** te Kusadasi, voor een totale prijs van 61.130 BEF.
Bij hun aankomst stelden eisers vast dat het hotel geenszins beantwoordde aan de brochurebeschrijving. Het personeel, dat aldus de brochure garant stond voor een uitstekende service, bleek eentalig Turks te zijn. Het restaurant was vuil, men moest er zelf zijn bestek zoeken en de maaltijden lieten de wensen over. De tuin was niet onderhouden, ping-pong en biljart ontbraken en de sauna en het turks stoombad waren beschimmeld.
Verweerder is bereid tot een minnelijke regeling van 10.750 BEF.
Eisers vorderen een vergoeding van 41.280 BEF.

**l annulatie**

**Reissom/Prix** 110.000
**Eis/Demande** 55.000
**Vergoeding/ Indemnité** ! 5.000
**j Eiser/VW Dem./Déf.** O 5.500

**Kat/Cat.** 7

i___ .....

Eisers boeken een skivakantie voor vier personen, met bestemming Italië, met vertrek op 20 december 1997 en terugreis op 28 december 1997 voor een globale som van 110.000 BEF.
Tien dagen voor de geplande vertrekdatum vernemen eisers van verweerster dat de reis geannuleerd wordt ingevolge gebrek aan deelnemers. Dat verweerster naar aanleiding van deze annulatie een alternatief voorstelde, nl. een skivakantie tijdens de krokusvakantie.
Eisers waren echter niet in de mogelijkheid om op dit voorstel in te gaan en boekten een reis bij een ander agentschap
Eisers vorderen vanwege verweerster de betaling van 55.000 BEF.
Verweerster stelt een minnelijke schikking voor ten belope van 5.000 BEF.

## l brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten

Kat./Cat.! 14:

**Reissom/Prix** 119.320
**Eis/Demande** 110.352
**Vergoeding/ Indemnité** 55.000
**Eiser/VW Dem./Déf.** i4.532

Eisers boeken een vliegvakantie van 5 tot 19 augustus 1997 voor vier volwassenen, bestaande uit een verblijf in een driepersoonskamer in half pension in hotel **** te Kusadasi, voor een totale prijs van 61.130 BEF.
Bij hun aankomst stelden eisers vast dat het hotel geenszins beantwoordde aan de brochurebeschrijving. Het personeel, dat aldus de brochure garant stond voor een uitstekende service, bleek eentalig Turks te zijn. Het restaurant was vuil, men moest er zelf zijn bestek zoeken en de maaltijden lieten de wensen over. De tuin was niet onderhouden, ping-pong en biljart ontbraken en de sauna en het turks stoombad waren beschimmeld.
Verweerder is bereid tot een minnelijke regeling van 21.900 BEF.
Eisers vorderen een vergoeding van 110.352 BEF.

## visa

! Kat./Cat. 9

**Reissom/Prix** 65.619
**Eis/Demande** 153.619
**Vergoeding/ Indemnité**
**O**
**Eiser / VW Dem./Déf.** 15.362

Un voyage en République Dominicaine en demi-pension pour Ie prix global de 65.619 FB.
Les demandeurs n'ont pas pu embarquer dans l'avion car ils n'étaient pas porteurs d'un visa indispensable aux voyageurs non-européens pour pénétrer sur Ie territoire de la République Dominicaine.
La défenderesse estime n'y être pour rien.

## éauipement logement / piscine / plaee / sport / plainte sur place

**Kat./Cat.** 41

**Reissom/Prix** 63.150
**Eis/Demande** 34.372
**Vergoeding/ Indemnité** 20.000
**Eiser/VW Dem./Dét:** j0 _____ 4.000

Un séjour au Portugal pour 3 personnes moyennant Ie prix de 63.150 FB. La déception fut grande a l'arrivée:
- en effet, seules 2 des 4 plaques électriques fonctionnaient,
- Ie lit pour la troisième personne n'était pas prévu pour un adulte,
- Ie boiler était bruyant,
- la piscine extérieure était en entretien, et celle de l'intérieur était fermée,
- la salie de jeu était fermée,
- la plage n'était pas a 200m mais è 400m,
- les sports étaient payants

Les plaintes ont été formulées auprès de l'hötelier et de l'hötesse.

## 980264 l Niet-reservatie / maaltiid(en) / wensten *l*

**Kat./Cat.** 34

**Reissom/Prix** 55.980
**Eis/Demande** 20.000
**Vergoeding/**

Eisers boeken een pakketreis voor de periode van 22 november 1997 tot 6 december 1997 met bestemming Dominicaanse Republiek, met verblijf in vol pension, en betaalden hiervoor 55.980 BEF.
Eisers laten in substantie volgende klachten gelden : er was geen plaats gereserveerd op het vliegtuig voor eiseres die rolstoelpatiënt is, bij aankomst bleek de bestelde kamer niet beschikbaar voor eisers en de terrasdeur kon niet worden afgesloten. De kwaliteit van de maaltijden waren ondermaats en de bediening liet lang op zich wachten.
Terzake deze klachten heeft RO eisers, ter compensatie van de problemen een waardebon ter waarde van 2.000 BEF aangeboden.
Eisers vorderen een schadeloosstelling van 20.000 BEF lastens verweerster.

## vluchtwiiziging / wüzieingskosten

KatJCat. 3

**Eis/Demande** 69
**Vergoeding/ Indemnité** 54.133
**Eiser/VW Dem./Déf.** 18.085

Eiser boekt een vliegtuigreis naar La Réunion (heenreis op 2 april 1997 en terugreis op 12 april 1997) voor zichzelf en zjn twee minderjarige kinderen.
De terugvlucht van 12 april 1997 vanuit St. Denis de la Réunion naar Parijs/Orly ging echter niet zoals gepland. Deze vlucht maakte immers rechtsomkeer naar St. Denis wegens ernstige technische problemen. Er heerste een enorme chaos bij verweerster wegens de terugkeer van het vliegtuig waarop eiser zelf voor een overnachting heeft gezorgd. Eiser begrootte deze schadevergoeding op 54.133 BEF.

5.413

**club / langue / animation**

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 111.036
Eis/Demande 18.506
**Vergoeding/ Indemnité** O
Eiser / VW **DemVDéf.** 4.000

Un voyage au Senegal pour Ie prix de 111.036 francs, en club:
- Une minorité des animateurs au club parlaient Ie francais et Ie néerlandais,
- les animations et sports étaient en langue allemande et tres rarement traduits.

Les demandeurs précisent en outre que, selon eux, un seul animateur francophone au club était insuffisant, ils estiment avoir subi un préjudice qu'ils évaluent a 20 % du prix global payé, soit 18.506 francs. La défenderesse exposé que la conseillère vacances a attiré leur attention sur Ie fait que Ie Club accueille essentiellement des clients allemands et que la langue parlée au Club est l'allemand, aussi pour les animations. Elle affirme que c'est Ie seul club qui a intégré un ou deux animateurs francophones, et elle estime dés lors qu'il n'y a pas lieu a indemniser les demandeurs en l'espèce.

**passeport / erreur (matériellc....)**

**Kat./Cat.** .....[2]

**Reissom/Prix** 69.252
**Eis/Demande** 55.000
**Vergoeding/ Indemnité** **O**
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Erreur sur Ie bon de commande de l'IV, non appelé a la cause. La brochure de la défenderesse précisait clairement qu'il est conseillé aux voyageurs ne possédant pas la nationalité beige de s'informer auprès des instances compétentes des formalités a effectuer.

**lawaai / bungalow**

**Kat./Cat.** 4

**Reissom/Prix** 104.140
**Eis/Demande** 47.860
**Vergoeding/ Indemnité** O
Eiser / VW **Dem./Déf.** 4.786

Eisers boeken een vliegvakantie naar de Malediven, heenreis vanuit Amsterdam op 16 december 1997 en terugreis naar Amsterdam op 23 december 1997, bestaande uit een verblijf in vol pension in Clubhotel in een viersterrenwaterbungalow voor een totale prijs van 104.140 BEF.
Bij hun aankomst op de Malediven was de bungalow naast een aanlegsteigertje gelegen waar meermaals per dag een lawaaierig dienstbootje aanlegde. Verweerster bood hen een andere bungalow aan maar hier hadden eisers last van een generator.
Als vergoeding voor de ongemakken vorderen eisers een terugbetaling van de betaalde meerprijs van de bungalow, alsook een morele schadevergoeding voor de globale som van 47.860 BEF.

**circuit / changement programme / repas / accompaenateur / categorie (logement)**

**f KaUCat.** 456

**Reissom/Prix** 125.800
Eis/Demande 18.000
**Vergoeding/ Indemnité** 18.000 Eiser / VW Dem./Déf.
O 4.000

Voyage et un circuit en Mauritanië pour deux personnes, pour 125.800 FB. Les plaintes peuvent être résumées comme suit:
- Le circuit était tres décevant par rapport au programme dans la brochure,
- Ie guide local n'avait pas Ie programme vendu en Belgique et ne l'a donc pas respecté, l'accompagnatrice était mal préparée et incapable d'assister les demandeurs lors des problèmes graves rencontres sur place;
- certains logements étaient totalement inacceptables ;
- la majorité des repas étaient des "conserves genre 'produits blancs'", raviolis, spaghettis, riz... sans jamais un fruit a part quelque dattes et une fois une pomme;
- la visite a la Palmeraie Ie deuxième jour et la "méharée" Ie cinquième jour pourraient être qualifiées d'arnaques

980309

**changement hotel / enfants**

**Kat./Cat** 4

**Reissom/Prix** 55.720
Eis/Demande 14.016
**Vergoeding/ Indemnité** 0
**Eiser/VW Dem./Déf.** 4.000

Les demandeurs ont réserve un appartement pour 5 personnes, a Valmorel. L'OV leur annonce que la station de Valmorel n'est pas en mesure de les héberger et il leur propose la station de Belle Plagne, sans supplément. Les demandeurs acceptent aux conditions suivantes:
- appartement pour 5 personnes, cours de E.S.F, garderie pour Ie petit.

Ils apprennent que Ie jardin d'enfants a Belle - Plagne n'accepte les bambins qu'a partir de 18 mois. Les demandeurs renoncent alors a emmener avec eux leur fils.
Les demandeurs demandent une indemnité de 14.016 francs. Ils estiment avoir été privés d'l semaine de vacances avec leur bébé, avoir acheté inutilement un équipement vestimentaire pour celui-ci, et avoir été traites par la défenderesse de fafon honteuse et inacceptable.

980320 **l overboeking / alternatief**

**Reissom/Prix** 76.790
**Eis/Demande** 75.000
**Vergoeding/ Indemnité** '0
**Eiser / VW Dem./Déf.** 7.500

Eisers boeken een pakketreis voor de periode van 21 februari tot 2 maart 1998 met bestemming Tenerife, met verblijf in half pension en betaalden hiervoor 76.790 BEF.
Eisers laten in substantie volgende klachten gelden: verweerster heeft de overeenkomst kort voor het vertrek eenzijdig gewijzigd. Eisers werden twee nachten gelogeerd in een ander hotel, waarvan de kwaliteit niet gelijkwaardig was aan de beloofde hotelaccomodatie. De compensaties die werden verkregen waren maar gedeeltelijk en waren ondermaats.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 75.000 BEF.
Verweerster is bereid om een commerciële tegemoetkoming te doen van 1000 BEF. per persoon.

980335 **| overboeking / bijstand / wijziging soort logies** **Kat./Cat.** 24ói

**Reissom/Prix** 79.182
**Eis/Demande** 79.182
**Vergoeding/ Indemnité** i 36.985
**Eiser / VW Dem./Déf.**

Eisers boeken een reis voor vijf personen met bestemming Spanje in hotel BE op basis van half pension voor de periode van 21 februari tot 28 februari 1998 en dit voor de prijs van 79.182 BEF.
Het hotel was overboekt en eisers werden tijdelijk gedelegeerd in een vuil appartement. Aan hun vraag om hen te repatriëren werd niet voldaan terwijl ze niet afdoende werden bijgestaan om te verhuizen naar een alternatief hotel.
Verweerster repliceert hierop dat in compensatie van de ongemakken hen een bepaalde compensatie zal worden aangeboden. Zo verkrijgen zij van de hotelhouder volpension en een kluis.
Eisers vorderen de terugbetaling van de integrale reissom maar verweerster is maar bereid om een tegemoetkoming ten belope van 20.375 BEF te doen.

**brochure (Information) / piscine / situation (logement) f demande exagérée** **| Kat./Cat.** j l 4;

**Reissom/Prix** 241.160
**Eis/Demande** 120.000
**Vergoeding/ Indemnité** 65.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** 4.000

La description de la brochure n'est pas jugée conforme è la réalité. L'hôtel n'était pas situé sur la plage mais sur une colline urbanisée. Le complexe aquatique et Ie jacuzzi ne fonctionnaient pas toute la journée et les chambres n'étaient pas bien entretenues. La demande est toutefois jugée excessive et les frais sont dés lors partagés entre les parties.

980353 **verzekering / annulatie**

**Reissom/Prix** 183.960
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 50.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** O 5.000

**Kat./Cat.j** **571**

Eisers boeken een reis voor twee personen met bestemming Isla Margarita voor de periode van 24 november tot 17 december 1997 voor de prijs van 183.960 BEF.
Er werd door eisers reeds een voorschot betaald van 50.000 BEF. Er werd een bijkomende annulatieverzekering afgesloten via bemiddeling van RO.
De reis kon echter niet doorgaan ingevolge een lichamelijk letsel opgelopen in de datum van 12 november 1997.
Verweerster heeft op 13 november 1997 de betrokken verzekeraar op de hoogte gebracht van de annulatie door de eisers, waarop de verzekeraar antwoordt dat hij de polis nog niet heeft ontvangen. De polis blijkt pas op 15 december in het bezit te komen van de maatschappij. Om die reden weigert zij dekking te verlenen.

**l vluchturen** **Kat./Cat.**

**Reissom/Prix** 136.980
**Eis/Demande** 50.000
**Vergoeding/ Indemnité** 5.000
**Eiser / VW Dem./Déf.** J3.750 1.250

Eisers boeken een vliegreis voor vier personen met bestemming Cyprus, met vertrek op 12 april 1998 en terugreis op 19 april 1998 voor een globale som van 136.980 BEF. Maar toen eisers op l april 1998 bij eerste verweerster de reisdocumenten gingen afhalen en het saldo van de reissom gingen voldoen, bleek dat de terugvlucht vanuit Cyprus was vastgesteld op maandag 20 april 1998 om Olh25.
Eisers konden zich niet verzoenen met deze wijziging maar besloten toch van de reis te genieten, onder voorbehoud van een schadevergoeding.
Eisers vorderen een schadevergoeding van 50.000 BEF.

## l paspoort / informatieplicht RB

**Reissom/Prix** 27.000

**Kat./Cat.** l 9

**Eis/Demande** 40.000

**Vergoeding/ Indemnité** O

Eiser / VW

**Dem./Déf.** 4.000

Eisers boeken bij RO voor twee personen, met bestemming Dubrovnik (Kroatië) een reis met vertrek op 2 mei en terugreis op 9 mei 1997 voor een globale som van 27.000 BEF.
Eisers bieden zich op Zaventem aan op de balie, alwaar eiser de toegang tot het vliegtuig werd geweigerd omdat zijn reispaspoort niet voldeed aan de geldende immigratieformaliteit. Eisers stellen dat zij van het bestaan van deze vereiste niet op de hoogte waren, terwijl zij meer bepaald mevrouw op het ogenblik van het boeken van de reis bij verweerster, expliciet informeerden naar eventuele paspoorten visumvereisten. Eisers vorderen een som van 40.000 BEF.

## annulatie / verzekering

**Reissom/Prix** 140.660

**Kat/Cat.** 57

**Eis/Demande** 114.560

**Vergoeding/ Indemnité** 69.860 **Eiser / VW**

**Dem./Déf.**

Eisers boeken een vliegreis naar Florida (Verenigde Staten van Amerika), met vertrek op 21 februari 1998 en terugreis op l maart 1998 voor een globale som van 140.660 BEF. Eiseres gaat op 19 februari 1998 over tot annulatie van de reis wegens een oververmoeidheid. Eisers moesten in de daaropvolgende periode vanwege verzekeraar vernemen dat geen verzekeringsdekking zou worden verleend aangezien de opgegeven reden van annulatie niet als grond van verzekeringsdekking in aanmerking komt. Eisers werpen dan naar voor dat de eenzijdige wijziging van hun contract doordat verweerster een andere vlucht boekte wel een geldige reden is als grond van de verzekeringsdekking.
Eisers vorderen de som van 144.560 BEF.

[o. 14.456

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

**l informatie, reklame** 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
**l informaton, publicité** 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat.** Nr./N° **Trefwoorden/Mots** clés

| | | |
|---|---|---|
| 41 | 93522 | brochure (information) / attente(s) / demande exagérée |
| 19 | 93625 | brochure (information) / prix: réduction / signalé / avant départ |
| 148 | 94061 | hotel (qualité) / facilités / travaux dans hotel / bruit / compétence |
| 41 | 94116 | fermeture / piscine / signalé / avant départ / information (devoir d'OV) / brochure (information) |
| 14 | 94129 | information (devoir d'OV) / club / hotel (qualité) / animation / repas / piscine / travaux dans hotel / prix: supplément / sport |
| 134 | 94134 | vluchtwijziging/ prijsvergelijking / sport: water- / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 137 | 94262 | passeport / enfants / annulation / information (devoir d'IV) |
| 14 | 94276 | plage / rénovation / information (devoir d'OV) / handicapés |
| 14 | 94339 | studio / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie) |
| 41 | 94356 | changement hotel / information (devoir d'OV) / offre |
| 13 | 94359 | vluchtwijziging / gemeld / voor afreis / wijzigingskosten / informatieplicht RO |
| 129 | 94388 | brochure (-informatie) / prijskorting |
| 41 | 94429 | hotel (qualité) / changement hotel / prix : supplément / attente(s) |
| 45 1 | 94477 | changement hotel / offre |
| 1 | 94649 | vluchturen / informatieplicht RO |
| 14 | 94643 | brochure (-informatie) / wijziging hotel |
| 123 | 94683 | confirmation/ vol: horaire / représentant |
| 14 | 94713 | ligging (logies) / wens(en) / brochure (-informatie) |
| 19 | 94764 | passeport / information (devoir d'OV) / alternative |
| 1 | 94786 | brochure (-informatie) / informatieplicht RB / prijssupplement / tegenvordering |
| 516 | 94822 | changement hotel / hotel (qualité) / offre / publicité trompeuse |
| 13 | 94835 | vluchturen / bevestiging |
| 17 | 94872 | erreur (matérielle,...) / brochure (information) / prix: supplément / information (devoir d'OV) / annulation |
| 148 | 94879 | brochure (information) / publicité trompeuse / facilités / sport / plainte sur place / prix : supplément |
| 14 | 94882 | hotel (kwaliteit) / sport / vertegenwoordiger / wijziging hotel / wijzigingskosten / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 14 | 94885 | hotel (kwaliteit) / hygiëne / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 14 | 94894 | categorie (logies) / faciliteiten / prijsvergelijking / brochure (-informatie) |
| 1345 | 94916 | rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / transfer / overmacht / informatieplicht RO / naarstig / |
| 1368 | 94945 | gids / minibus / rondreis/ brochure (informatie) / verjaring |
| 156 | 94949 | vacances (perte de jours de-) / accompagnateur / langue / information (devoir d'OV) / changement programme |
| 14 | 94952 | bruit / brochure (information) / demande exagérée |
| 41 | 94953 | club / surréservation / prix: réduction / hotel (qualité) / repas / plage / airco / erreur (matérielle,...) / preuve par photos / |
| 14 | 94955 | information (devoir d'OV) / dommage (devoir de limiter Ie) / facilités / brochure (information) |
| 1456 | 94959 | rondreis (circuit) / wijziging programma / begeleiding / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / halsstarrige houding |
| 1 | 94966 | informatieplicht RB / passport |
| 147 | 95000 | situation (logement) / brochure (information) / retour anticipé / remarque (sur doe. voyage) / handicapés |
| 41 | 95001 | brochure (information) / hotel (qualité) |
| 12 | 95004 | visum / paspoort / informatieplicht RB |
| 41 | 95005 | publicité trompeuse / hotel (qualité) / preuve par photos / offre |
| 13 | 95006 | erreur (matérielle,...) / vol: changement / offre |
| 157 | 95003 | annulation / maladie / assurance / brochure (information) / information (devoir d'OV) |
| 14 | 95013 | surréservation / alternative / hotel (qualité) / propreté / situation (logement) / souhait(s) / demande exagérée |
| 14 | 95013 | situation (logement) / souhait(s) / information (devoir d'IV) |
| 164 | 95014 | facilités / animation / accueil / nuisances sonores / repas / changement hotel / brochure (information) |
| 14 | 95014 | schadebeperkingsplicht / faciliteiten / ziekte / informatieplicht RB / gehandicapten |
| 145 | 95016 | rondreis / wijziging hotel / informatieplicht RO / brochure (-informatie) / alternatief/ wijziging programma |
| 41 | 95016 | misleidende reclame / categorie (logies) / prijssupplement |
| 14 | 95022 | Brochure (information) / situation (logement) / publicité trompeuse |
| 14 | 95023 | maaltijd(en) / misleidende reclame / morele schade |
| 14 | 95023 | hotel (kwaliteit) / maaltijd(en) / prijskorting / TV / zwembad |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

**l informatie, reklame** 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
**l inforiiiaton. publieke** 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 135 | 950287 | excursions / confirmation / météo (conditions) informatieplicht |
| 148 | 950296 | RB / vergissing (materieel,...) vluchtwijziging / |
| 123 | 950341 | informatieplicht RO / gemeld (of niet) annulatie / |
| 178 | 950350 | informatieplicht RB / verzekering / bevoegdheid klacht ter |
| 14568 | 950359 | plaatse / hostess / minibus / excursies wijziging hotel / |
| 41 | 950372 | categorie (logies) / overdreven eis |
| 14 | 950388 | confirmation (voyage...) / brochure (information) / animation / situation (logement) / attentes / preuve par témoignages |
| 147 | 950390 | facilités / TV / annulation / publicité trompeuse |
| 315 | 950402 | cruise / verwachting(en) / misleidende reclame /alternatief / vluchtvertraging / informatieplicht RO |
| 123 | 950427 | publicité trompeuse / prix : réduction/ / vol information (devoir d'IV) / brochure (information) / |
| 19 | 950437 | passeport informatieplicht RB / morele schade |
| 1 | 950492 | begeleiding / brochure (informatie) /reisleider / hotel (kwaliteit) / uitstappen / verwachting(en) |
| 1456 | 950506 | renovatie / werken aan hotel / zwembad / informatieplicht RO vluchturen, informatieplicht RO |
| 14 | 950507 | non-réservation / changement type de logement / langue / situation (logement) |
| 13 | 950553 | informatieplicht RB / visum / overdreven eis |
| 1248 | 950603 | informatieplicht RO / programma (uitvoering) / rondreis (circuit) / ziekte |
| 1 | 950631 | surréservation / alternative / diligent |
| 135 | 950637 | appartement / brochure (-informatie) / netheid / onthaal / prijssupplement |
| 14 | 950689 | programme (réalisation) / repas / information (devoir d'IV) kinderen / |
| 41 | 950692 | uitrusting logies |
| 158 | 950697 | IV considéré comme OV / erreur (matérielle,...) / confirmation (voyage...) |
| 12 | 950704 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert / |
| 12 | 950706 | bruit / nuisances sonores / brochure (information) / preuve par video airco / brochure (information) / services (logement) |
| 13468 | 950717 | / demande exagérée / offre assurance / annulation / information (devoir d'IV) |
| 14 | 950727 | facilités / hygiëne / situation (logement) / travaux a proximité hotel / tout compris vol : changement / |
| 14 | 950749 | attente(s) / fumeur / bruit / nuisances sonores / discothèque / brochure (information) annulatie / ziekte / |
| 157 | 950752 | verzekering / informatieplicht RB |
| 148 | 950760 | verwachting(en) / brochure (-informatie) / categorie (logies) / hygiëne / bewijs met foto's / bewijs met video |
| 134 | 950777 | cruise / faciliteiten / dienstverlening (logies) / maaltijd(en) / transfert / taal / brochure (-informatie) / aanbod |
| 157 | 950782 | prijssupplement / verwachting(en) / informatieplicht RO / vertegenwoordiger brochure (-informatie) / |
| 14 | 950794 | misleidende reclame brochure (information) / publicité trompeuse / animation / enfants brochure (information) |
| 134 | 950844 | / visa |
| 19 | 950863 | verwachting(en) / brochure (-informatie) / club / sport: water- / wijziging hotel |
| 1 | 950868 | brochure (information) / categorie (logement) |
| 14 | 950886 | remarque (sur doe. Voyage) / signalé / avant départ / changement programme |
| 12 | 960015 | brochure (information) / hotel (qualité) / plainte sur place informatieplicht RB / |
| 14 | 960029 | faciliteiten / autocar / wijziging hotel brochure (-informatie) / verwachting(en) / |
| 14 | 960047 | informatieplicht RB circuit/ grève / fermeture / information (devoir d'IV) / force |
| 15 | 960073 | majeure / représentant brochure (information) / services (logement) / demande |
| 148 | 960075 | exagérée brochure (information) |
| 134 | 960093 | changement destination / changement type de logement / météo (conditions) / information (devoir d'IV) / alternative |
| 148 | 960163 | brochure (information) / mer (vue sur) |
| 15 | 960166 | brochure (information) / facilités / sportsnautiques / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV) |
| 14 | 960186a | informatieplicht RO / voor afreis / wijziging hotel / alternatief / hotel (kwaliteit) / overdreven eis |
| 14 | 9601 86b | vluchtwijziging |
| 1234 | 960197 | |
| 14 | 960208 | |
| 41 | 960223 | |
| 148 | 960242 | |
| 13 | 960266 | |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

1 informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
1 informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| KatVCat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 19 | 960292 | misleidende reclame / faciliteiten / prijsverhoging / overmacht |
| 19 | 960317 | brochure (information) / passeport |
| 15 | 960365 | brochure (information) / information (devoir d'OV) / demande exagérée / sports d'hiver |
| 15 | 960366 | informatieplicht RB / informatieplicht RO / annulatie / verzekering |
| 19 | 960370 | brochure (informatie) / misleidende reclame / gemeld (of niet) / voor afreis / visa / verwachting(en) / prijsvergelijking |
| 134 | 960374 | categorie (logement) / vol: retard / météo (conditions) / force majeure / brochure (information) |
| 41 | 960395 | construction (hotel en-) / alternative / assistance |
| 148 | 960405 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 148 | 960409 | brochure (-informatie) / faciliteiten / bevoegdheid / ziekte |
| 124 | 960455 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 13 | 960466 | langue / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV) / brochure (information) / croisière |
| 13 | 960471 | brochure (-informatie) / weer(somstandigheden) / transfert / overmacht |
| 15 | 960492 | brochure (information) / changement programme |
| 145 | 960507 | circuit / changement programme / hotel (qualité) / demande exagérée |
| 14 | 960590 | vergissing (materieel...) / ligging (logies) / prijsvergelijking / brochure (-informatie) / wijziging hotel |
| 19 | 960611 | brochure (information) / passeport / visa / information (devoir d'IV) |
| 14 | 960619 | publicité trompeuse / brochure (information) / construction (hotel en -) / bruit / services (logement) / animation / airco |
| 13 | 960638 | autocar / informatieplicht RO |
| 14 | 960660 | changement hotel / équipement logement / information (devoir d'OV) / demande exagérée |
| 14 | 960663 | brochure (informatie) / zwembad / prijssupplement |
| 12 | 960737 | brochure (-informatie) / vergissing (materieel,...) / informatieplicht RB / bevestiging (reis...) |
| 169 | 960739 | diefstal / informatieplicht RB / verzekering |
| 721 | 960747 | annulatie / voor afreis |
| 14 | 960759 | information (devoir d'IV) / hotel (qualité) / représentant |
| 19 | 960806 | passeport / enfants |
| 14 | 960826 | brochure (informatie) / dienstverlening (logies) |
| 15 | 960831 | souhait(s) / brochure (information) / changement programme / grève |
| 217 | 960838 | brochure (information) / passeport / devoir d'information OV / enfants |
| 41 | 960843 | fermeture / sports / facilités / information (devoir d'OV) |
| 41 | 960848 | wijziging soort logies / brochure (-informatie) / wijzigingskosten / appartement |
| 123 | 960886 | voiture (de location) / assurance / confirmation (voyage...) / changement transport / information (devoir d'OV) |
| 41 | 960903 | mer (vue sur) / brochure (information) / information (devoir d'OV) |
| 139 | 960935 | paspoort / informatieplicht RB / informatieplicht RO / morele schade |
| 146 | 961000 | information (devoir d'IV) / météo (conditions) / accueil / changement hotel / repas |
| 14 | 961045 | surréservation / changement type de logement / souhait(s) |
| 135 | 970068 | safari / changement transport / information (devoir d'IV) / faillite / offre |
| 13 | 970071 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer |
| 19 | 970094 | informatieplicht RO / informatieplicht RB / paspoort / visum |
| 135 | 970106 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / prijssupplement |
| 124 | 970115 | brochure (informatie) / lokale normen / wijziging hotel |
| 145 | 970141 | changement programme / brochure (information) / hotel (qualité) |
| 14 | 970170 | club / hotel (qualité) / services (logement) / alternative |
| 14 | 970185 | verwachting(en) / lokale normen / informatieplicht RO / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht |
| 14 | 970228 | verwachtingen / brochure (informatie) / alternatief |
| 14 | 970229 | brochure (informatie) / verwachtingen / lokale normen / informatieplicht RO |
| 13 | 970260 | vluchtwijzigigng / informatieplicht RB |
| 13 | 970289 | informatieplicht RO / begeleiding |
| 136 | 970299 | vol: horaire / information (devoir d'IV) / assistance |
| 1356 | 970324 | vol: horaire / assistance / programme (réalisation) |
| 14 | 970331 | brochure (information) / hotel (qualité) / hygiène / propreté / repas |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

**l informatie, reklame** 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
**l informiaton. publieke** 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 1 | 970332 | brochure (Information) |
| 13 | 970350 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer |
| 123 | 970351 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer |
| 1 | 970353 | informatieplicht RB |
| 135 | 970372 | brochure (informatie) / aangestelde / wijziging programma / cruise |
| 19 | 970382 | paspoort / informatieplicht RB |
| 14 | 970411 | brochure (informatie) / gemeld / voor afreis / netheid / sport / hotel (kwaliteit) / aanbod |
| 13 | 970470 | wijziging bestemming / overmacht / informatieplicht RO |
| 19 | 970490 | visum / aangestelde / prijssupplement |
| 14 | 970498 | lawaai / categorie logies / zeezicht / airco / brochure (-informatie) |
| 145 | 970530 | météo (conditions) / sport / facilités / repas / discothèque / plage / brochure (information) / excursions |
| 124 | 970544 | équipement (logement) / prix : réduction / brochure (information) |
| 14 | 970567 | services (logement) / attente(s) / brochure (information) / changement hotel |
| 14 | 970572 | météo (conditions) / club / enfants / facilités |
| 1 | 970623 | brochure (information) |
| 13 | 970679 | paspoort / informatieplicht RO / kinderen / morele schade |
| 15 | 970726 | verwachting(en) / informatieplicht RB / rondreis (circuit) |
| 41 | 970804 | information (devoir d'IV) / souhaits / changement hotel / changement (frais de) |
| 148 | 970812 | information (devoir d'OV) / facilités |
| 13 | 970828 | vol: horaire / information (devoir d'OV) / représentant / confirmation (voyage...) |
| 14 | 970830 | verwachting(en) / hotel (kwaliteit) |
| 14 | 970841 | zwembad / alles inbegrepen / brochure (-informatie) |
| 31 | 970863 | vol: horaire / information (devoir d'OV) |
| 14 | 970877 | faciliteiten / wijziging hotel / zeezicht / airco / brochure (-informatie) / maaltijd(en) |
| 14 | 970946 | verwachting(en) / hotel (kwaliteit) |
| 1 | 970994 | brochure (information) / visa / passeport |
| 136 | 971029 | surréservation / vol: retard / bagages / vacances (perte de jours de -) / animation / enfants |
| 146 | 971052 | categorie (logement) / repas / hdtesse |
| 1 3 | 971064 | vergissing (materieel,...) / vluchturen |
| 1568 | 971070 | brochure (information) / guide / circuit / programme (réalisation) / compétence |
| 14 | 971097 | information (devoir d'IV) / souhait(s) / bruit |
| 14 | 971136 | brochure (information) / sport / facilités / bruit |
| 41 | 971207 | brochure (information) / bruit / plainte sur place |
| 14 8 | 971214 | tout compris / brochure (information) / erreur (matérielle,...) / sport / retour anticipé / demande exagérée |
| 14 | 971216 | brochure (information) / piscine / animation / offre |
| 14 | 980007 | information (devoir d'OV) / travaux a proximité hotel / bruit |
| 14 | 980033 | brochure (information) / piscine / nuisances sonores |
| 15 | 980114 | changement programme |
| 17 | 980172 | informatieplicht RB / paspoort / kinderen / ziekte / annulatie |
| 41 | 980216 | brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten |
| 14 | 980232 | brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten |
| 12 | 980296 | passeport / erreur (matérielle,...) |
| 14 | 980343 | brochure (information) / piscine / situation (logement) / demande exagérée |
| 19 | 980359 | paspoort / informatieplicht RB |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

1 informatie, reklame 2 **totstandkoming, kontrakt** 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 **réalisation, contrat** 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 24 | 94208 | non-réservation/changement hotel / alternative |
| 23 | 94279 | vol: horaire / vacances (perte de jours) brochure |
| 129 | 94388 | (-informatie) / prijskorting prijsverhoging |
| 23 | 94488 | overboeking/ gemeld / voor afreis / alternatief / faciliteiten / wijziging hotel |
| 42 | 94509 | surréservation / alternative / categorie (logements) / attentes / dommage moral / voiture (de location) |
| 2 36 | 94665 | confirmation/ vol: horaire / représentant cruise / prijsvergelijking / prijskorting / naarstig |
| 123 | 94683 | prijsvergelijking / sport / maaltijd(en) / aanbod non-réservation / vol: changement / information |
| 239 | 94691 | (devoir d'IV) wijzigingskosten |
| 24 | 94701 | visum / paspoort / informatieplicht RB |
| 23 | 94784 | pirjssupplement / tegenvordering |
| 24 | 94852 | prijskorting |
| 12 | 950041 | wijziging hotel / tegenvordering bevestigins (reis) / niet - |
| 2 | 950073 | reservatie / informatieplicht RO bevestiging (reis...) / |
| 2 | 950122 | annulatie |
| 24 | 950132 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / gemeld (of niet) |
| 2 | 950237 | publicité trompeuse / prix : réduction/ / vol annulatie |
| 278 | 950310 | surréservation / alternative / langue / enfants / animation / plainte sur place |
| 123 | 950341 | annulatie / alternatief / vluchtwijziging / prijskorting / overmacht non-réservation / |
| 123 | 950427 | changement type de logement / langue / situation (logement) bevestiging (reis) / |
| 27 | 950495 | vluchtwijziging / annulatie kinderen / uitrusting logies |
| 246 | 950516 | IV considéré comme OV / erreur (matérielle,...) / confirmation (voyage...) |
| 23 | 950541 | wijziging hotel / wijzigingskosten / morele schade / ligging (logies) |
| 1248 | 950603 | informatieplicht RO / vluchturen surréservation / compétence / faillite / |
| 27 | 950619 | alternative roker / morele schade / niet gemeld / tegenvordering |
| 12 | 950704 | wens(en) / faciliteiten / appartement / alternatief / aanbod / kinderen / wijziging soort logies |
| 12 | 950706 | appartement / niet reservatie / alternatief / ligging (logies) changement hotel / höte(sse) / |
| 42 | 950781 | dommage (devoir de limiter Ie) brochure (information) / visa surréservation / alternative / |
| 23 | 950812 | enfants |
| 28 | 950813 | surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / annulation / offre |
| 239 | 950824 | bevestiging (reis...) / wijziging programma prix : majoration / |
| 24 | 950859 | vacances (perte de jours de-) surréservation / alternative / categorie |
| 2 4 | 950908 | (logement) vluchturen / alternatief/ schadebeperkingsplicht / |
| 24 | 960006 | overdreven eis |
| 12 | 960015 | changement destination / changement type de logement / météo (conditions) / information (devoir d'IV) / alternative |
| 24 | 960024 | transfert / wens(en) / faciliteiten prijsverhoging |
| 27 | 960095 | compétence / alternative / offre / dommage (devoir de limiter Ie) excursions / publicité |
| 2 | 960107 | trompeuse overboeking / halsstarrige houding / aanbod / overmacht surréservation / |
| 23 | 960116 | alternative club / gemeld (of niet) / overdreven eis construction (hotel en-) / alternative / |
| 24 | 960122 | assistance surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / alternative / vol: retard / hotel |
| 238 | 960130 | (qualité) |
| 1234 | 960197 | |
| 234 | 960204 | |
| 29 | 960216 | |
| 28 | 960261 | |
| 25 | 960280 | |
| 28 | 960348 | |
| 24 | 960361 | |
| 24 | 960390 | |
| 24 | 960394 | |
| 234 | 960424 | |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 **totstandkoming, kontrakt** 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere \
l informaton, publicité 2 **réalisation, contrat** 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 124 | 960455 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 2 | 960464 | bevestiging (reis...) |
| 24 | 960490 | surréservation |
| 27 | 960491 | annulatie / prijssupplement / aanbod / tegenvordering |
| 28 | 960495 | overboeking / alternatief/ schadebeperkingsplicht / informatieplicht RO |
| 25 | 960534 | changement programme |
| 23 | 960533 | cruise / programma (uitvoering) |
| 2 | 960615 | souhait(s) / prix: supplément |
| 24 | 960654 | souhait(s) / confirmation (voyage...) / dommage moral / demande exagérée |
| 2 | 960705 | non-réservation / changement hotel |
| 29 | 960723 | annulatie / wijzigingskosten |
| 12 | 960737 | brochure (-informatie) / vergissing (materieel,...) / informatieplicht RB / bevestiging (reis...) |
| 23 | 960745 | bevestiging (reis...) / vluchturen / vergissing (materieel,...) |
| 721 | 960747 | annulatie / voor afreis |
| 29 | 960833 | surréservation / annulation / demande exagérée |
| 217 | 960838 | brochure (information) / passeport / devoir d'information OV / enfants |
| 123 | 960886 | voiture (de location) / assurance / confirmation (voyage...) / changement transport / information (devoir d'OV) |
| 279 | 960928 | annulatie / bevestiging (reis...) |
| 234 | 960943 | surréservation / vol: changement / bagages / pæuve par témoignages / hotel (qualité) |
| 42 | 960938 | overboeking |
| 27 | 961027 | annulatie |
| 29 | 961048 | vergissing (materieel,...) / privacy / prijsverhoging |
| 24 | 961067 | tout compris / demande exagérée |
| 24 | 970013 | overboeking / alternatief |
| 245 | 970021 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 279 | 970048 | annulatie / paspoort / informatieplicht RB |
| 245 | 970056 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 24 5 | 970073 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 24 | 970077 | overboeking / alternatief / categorie (logies) / airco / maaltijd(en) / TV / bewijs met foto's |
| 124 | 970115 | brochure (informatie) / lokale normen / wijziging hotel |
| 2 | 970123 | vakantiedag(en): verlies |
| 24 | 970155 | situation logement |
| 2 | 970198 | bevestiging (reis...) / wens(en) |
| 24 | 970207 | prijssupplement / bevestiging (reis...) / aangestelde |
| 28 | 970238 | confirmation / non-réservation / IV considéré comme OV |
| 24 | 970345 | wijziging hotel |
| 123 | 970351 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer |
| 234 | 970436 | overboeking / alternatief / ligging (logies) / autocar / studio |
| 2 | 970440 | confirmation / annulation |
| 24 | 970444 | overboeking / dienstverlening (logies) |
| 27 | 970448 | confirmation / annulation |
| 2 | 970465 | confirmation |
| 28 | 970439 | prix : majoration |
| 246 | 970495 | begeleiding / prijsverhoging / brochure (-informatie) / bijstand / vakantiedag(en): verlies |
| 29 | 970515 | prix : comparaison |
| 124 | 970544 | équipement (logement) / prix : réduction / brochure (information) |
| 24 | 970589 | overboeking / alternatief/ schadebeperkingsplicht / wijzigingskosten |
| 42 | 970596 | overboeking / wijziging hotel / maaltijden / hygiëne / faciliteiten / sport / TV |
| 2 | 970642 | prijs |
| 28 | 970658 | compétence / annulation |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

nformatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
nformaton, publieke 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| ./Cat | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 29 | 970713 | prijs |
| 27 | 970738 | annulatic / alternatief |
| 24 | 970742 | overboeking / wijziging hotel / wijzigingskosten |
| 2 | 970764 | confirmation |
| 23 | 970783 | croisière / information (devoir d'OV) / prix : comparaison |
| 23 | 970948 | prix : comparaison / voiture (de location) |
| 2 | 970991 | prix : réduction |
| 27 | 970999 | prix : majoration / faillite |
| 24 | 971009 | surréservation / offre |
| 27 | 971060 | non-réservation |
| 23 | 971099 | changement destination |
| 28 | 971101 | surréservation / alternative / situation (logement) / demande exagérée |
| 24 | 971105 | overboeking / wijziging soort logies / TV / maaltijden |
| 42 | 971155 | wijziging hotel / maaltijden / categorie (logies) / dienstverlening (logies) |
| 2 | 980008 | vol |
| 29 | 980019 | prix : comparaison |
| 2 | 980070 | non-réservation / alternative / offre |
| 2 | 980080 | changement hotel / preuve par témoignages / diligent |
| 247 | 980169 | surréservation / alternative / annulation |
| 12 | 980296 | passeport / erreur (matérielle,...) |
| 24 | 980320 | overboeking / alternatief |
| 246 | 980335 | overboeking / bijstand / wijziging soort logies |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt **3 vervoer** 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 **transport** 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 34 | 93542 | ligging (logies) / faciliteiten / sport / TV / maaltijd(en) / autocar / vergissing (materieel,...) |
| 134 | 94134 | vluchtwijziging/ prijsvergelijking / sport: water- / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 3 | 94229 | bevestiging / schadebeperkingsplicht / morele schade / naarstig / klacht ter plaatse |
| 137 | 94262 | passeport / enfants / annulation / information (devoir d'IV) |
| 23 | 94279 | vol: horaire / vacances (perte de jours) |
| 34 | 94293 | wijziging soort logies / gemeld / autocar |
| 3 | 94303 | vluchtwijziging / naarstig / overboeking |
| 34 | 94329 | vlucht (kwaliteit) / maaltijd(en) / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / klacht ter plaatse / wijziging hotel / overdreven eis |
| 13 | 94359 | vluchtwijziging / gemeld / voor afreis / wijzigingskosten / informatieplicht RO |
| 3 | 94449 | vol: retard / vacances (perte de jours de -) / plainte sur place |
| 3 | 94456 | vol |
| 34 | 94461 | vluchturen / vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / sport / maaltijden |
| 23 | 94488 | prijsverhoging |
| 53 | 94495 | cruise / faciliteiten |
| 34 6 | 94554 | accueil / voiture (de location) / hotel (qualité) / repas / piscine / animation / sport / situation (logement) / demande exagérée |
| 34 | 94609 | wijziging hotel / alles inbegrepen |
| 34 | 94606 | prijsvergelijking / faciliteiten / alles inbegrepen / vluchtwijziging / TV / sport |
| 34 | 94633 | cruise / wijziging soort logies / categorie (logies) |
| 35 | 94661 | vol: retard / dommage moral |
| 2 36 | 94665 | surréservation / alternative / categorie (logements) / attentes / dommage moral / voiture (de location) |
| 123 | 94683 | confirmation/ vol: horaire / représentant |
| 239 | 94691 | cruise / prijsvergelijking / prijskorting / naarstig |
| 3 | 94742 | changement transport / bagages / enfants |
| 34 | 94778 | renovatie / werken aan hotel / prijsvergelijking |
| 23 | 94784 | non-réservation / vol: changement / information (devoir d'IV) |
| 13 | 94835 | vluchturen / bevestiging |
| 3 | 94841 | vol: retard |
| 39 | 94859 | vergissing / naarstig |
| 3 | 94867 | vol: changement / hotel (qualité) / vol: retard / demande exagérée / dommage moral |
| 3 | 94880 | vluchturen / bevestiging / tegenvordering |
| 34 | 94884 | transfert / hotel (qualité) / animation / piscine / hygiène / représentant |
| 43 | 94893 | hotel (qualité) / vol / nuisances sonores / prix: supplément / information (devoir d'OV) |
| 3456 | 94899 | rondreis (circuit) / gids / begeleiding / hotel (kwaliteit) / weer(somstandigheden) / morele schade |
| 1345 | 94916 | rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / transfer / overmacht / informatieplicht RO / naarstig / |
| 346 | 94931 | rondreis (circuit) / gids / hotel (kwaliteit) / morele schade / klacht ter plaatse / prijssupplement / categorie (logies) / naarstig |
| 1368 | 94945 | gids / minibus / rondreis/ brochure (informatie) / verjaring |
| 34 | 94960 | overboeking / hotel (kwaliteit) / vlucht (kwaliteit) / klacht ter plaatse |
| 38 | 95009 2 | vol: horaire / changement transport / maladie / vacances (perte de jours de ) / compétence / preuve par témoignages |
| 34 | 950030 | autocar / airco / overboeking / alternatief / verwachting(en) / animatie / faciliteiten / overdreven eis |
| 34 | 950039 | airco / faciliteiten / wens(en) / informatieplicht RB / huurwagen / host(ess) |
| 3 | 950057 | voiture (de location) / vacances (perte de jours de -) |
| 35 | 950066 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer |
| 13 | 950068 | erreur (matérielle,...) / vol: changement / offre |
| 36 | 950069 | bagage / vertegenwoordiger |
| 345 | 950070 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / maaltijd(en) |
| 853 | 950097 | rondreis (circuit) |
| 3 | 950126 | vluchtvertraging / vluchtwijziging |
| 3 | 950133 | changement transport / autocar / alternative |
| 3 | 950136 | vergissing (materieel,...) / autocar / aanbod |
| 35 | 950138 | vol: retard / vol: changement / bagages / vacances (perte de jours de-) |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 **vervoer** 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat **3 transport** 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 346 | 950194 | changement hotel / hötesse / transfert |
| 34 | 950228 | surréservation / alternative / situation (logement) / voiture (de location) / hotel (qualité) / bruit |
| 34 | 950245 | rondreis / wijziging hotel / wijziging vervoer / overboeking |
| 34 | 950246 | overboeking / gemeld / alternatief / verwachting(en) / cruise |
| 356 | 950257 | circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar / hotel (qualité) |
| 34 | 950263 | overboeking / gemeld / vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / hotel (kwaliteit) |
| 43 | 950234 | vluchtwijziging / wijziging hotel / klacht ter plaatse |
| 135 | 950287 | excursions / confirmation / météo (conditions) |
| 368 | 950299 | dading / gids / wijziging vervoer |
| 39 | 950301 | autocar / informatieplicht RB / wijziging vervoer |
| 3 | 950325 | niet-reservatie / vluchtwijziging / winstderving |
| 123 | 950341 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / gemeld (of niet) |
| 3 | 950351 | météo (conditions) / autocar / changement transport / changement (frais de) |
| 3 | 950365 | autocar / vergissing (materieel,...) / naarstig |
| 315 | 950402 | cruise / verwachting(en) / misleidende reclame /alternatief / vluchtvertraging / informatieplicht RO |
| 34 | 950414 | changement hotel / alternative / autocar / accueil / repas / propreté / signalé (ou pas) / avant départ |
| 123 | 950427 | publicité trompeuse / prix : réduction/ / vol |
| 3 | 950428 | vluchtwijziging / alternatief / wijzigingskosten |
| 39 | 950450 | bagage / begeleiding / naarstig |
| 356 | 950490 | staking / wijziging vervoer / gids / wijziging programma / overmacht / vakantiedag(en): verlies |
| 35 | 950499 | vol: changement / accueil / représentant / non-réservation / changement de programme / prix: réduction |
| 23 | 950541 | annulatie / alternatief/ vluchtwijziging / prijskorting / overmacht |
| 34 | 950547 | Vol: qualité / prix: comparaison / transfert / plainte sur place / attente(s) |
| 13 | 950553 | vluchturen, informatieplicht RO |
| 3 58 | 950562 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / autocar/ airco/ uitstappen (excursies) / bevoegdheid / overdreven eis |
| 359 | 950613 | diefstal / rondreis |
| 135 | 950637 | informatieplicht RO / programma (uitvoering) / rondreis (circuit) / ziekte |
| 3 | 950641 | bevestiging / taal |
| 345 | 950643 | autocar / ligging (logies) / prijssupplement / uitstappen (excursies) / maaltijd(en) |
| 3 | 950659 | autocar / cruise / alternatieven |
| 3 | 950678 | wijziging bestemming / transfert |
| 3 | 950693 | autocar |
| 356 | 950695 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 3 | 950703 | bagages / vol: qualité |
| 13468 | 950717 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert / |
| 3 | 950742 | vluchtvertraging |
| 38 | 950770 | schadebeperkingsplicht / halsstarrige houding / overdreven eis / programma (uitvoering) |
| 134 | 950777 | vol: changement / attente(s) / fumeur / bruit / nuisances sonores / discothèque / brochure (information) |
| 34 | 950783 | signalé / avant départ / alternative / autocar / situation (logement) |
| 23 | 950812 | informatieplicht RO / vluchturen |
| 239 | 950824 | roker / morele schade / niet gemeld / tegenvordering |
| 34 | 950839 | vol : changement / transfert / airco |
| 134 | 950844 | cruise / faciliteiten / dienstverlening (logies) / maaltijd(en) / transfert / taal / brochure (-informatie) / aanbod |
| 3 | 950851 | vluchtvertraging / transfert |
| 3 | 950854 | vol: retard / bagages |
| 356 | 950864 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 356 | 950867 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 34 | 950879 | rondreis / bagage / hotel (kwaliteit) / maaltijden |
| 35 | 950896 | vol: retard / programme (réalisation) |
| 3 | 960016 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / informatieplicht RO / informatieplicht RB |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 **vervoer** 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
1 informaton, publicité 2 réalisation, contrat **3 transport** 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 134 | 960093 | informatieplicht RB / faciliteiten / autocar / wijziging hotel |
| 34 | 960099 | verwachting(en) / programma (uitvoering) / cruise / hygiëne / misleidende reclame / uitstappen (excursies) |
| 36 | 960105 | vluchtvertraging / bagage / begeleiding / gids / netheid / aanbod |
| 37 | 960108 | vluchtvertraging / vervroegde terugkeer |
| 23 | 960116 | prix : majoration / vacances (perte de jours de-) |
| 238 | 960130 | vluchturen / alternatief/ schadebeperkingsplicht / overdreven eis |
| 34 | 960131 | vluchtvertraging / wijziging hotel / overmacht |
| 345 | 960134 | cruise / wijziging vervoer / klacht ter plaatse / hotel (kwaliteit) / programma (uitvoering) / overdreven eis |
| 3 | 960146 | bagages / préposé |
| 3 | 960153 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / overmacht |
| 1234 | 960197 | changement destination / changement type de logement / météo (conditions) / information (devoir d'IV) / alternative |
| 234 | 960204 | transfert / wens(en) / faciliteiten |
| 38 | 960206 | bagages / diligent |
| 346 | 960248 | prijskorting / vluchtvertraging / onthaal / verwarming / maaltijd(en) / transfert / vervroegde terugkeer / verwachting(en) / |
| 13 | 960266 | vluchtwijziging |
| 134 | 960374 | categorie (logement) / vol: retard / météo (conditions) / force majeure / brochure (information) |
| 234 | 960424 | surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / alternative / vol: retard / hotel (qualité) |
| 13 | 960466 | langue / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV) / brochure (information) / croisière |
| 13 | 960471 | brochure (-informatie) / weer(somstandigheden) / transfert / overmacht |
| 23 | 960533 | cruise / programma (uitvoering) |
| 3 | 960540 | vol: changement |
| 35 | 960614 | vol: changement / vacances (perte de jours de-) |
| 13 | 960638 | autocar / informatieplicht RO |
| 34 | 960658 | bagage / prijssupplement / wagen (huurauto) / begeleiding / wijziging soort logies / overdreven eis |
| 3 | 960697 | vol: horaire / changement de tansport / offre |
| 35 | 960700 | overboeking / overmacht / aangestelde / bagage / vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / programma (uitvoering) |
| 23 | 960745 | bevestiging (reis...) / vluchturen / vergissing (materieel,...) |
| 379 | 960760 | bagage / diefstal / vervroegde terugkeer / bijstand |
| 3456 | 960778 | circuit / categorie (logement) / programme (réalisation) / accompagnateur |
| 3 | 960781 | wijzigingskosten / vluchturen / vertegenwoordiger |
| 43 | 960805 | club / alles inbegrepen / faciliteiten / zwembad / disco(theek) / sport: water- / overdreven eis |
| 36 | 960823 | vol: retard / assistance / diligent |
| 39 | 960851 | annulatie |
| 123 | 960886 | voiture (de location) / assurance / confirmation (voyage...) / changement transport / information (devoir d'OV) |
| 3 | 960891 | autocar / morele schade |
| 35 | 960926 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 139 | 960935 | paspoort / informatieplicht RB / informatieplicht RO / morele schade |
| 234 | 960943 | surréservation / vol: changement / bagages / preuve par témoignages / hotel (qualité) |
| 35 | 960957 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 3 5 | 960958 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 3 5 | 960959 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 35 | 960960 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 345 | 960969 | minibus / wijziging programma / maaltijden / safari / gids / privacy |
| 3458 | 960983 | uitstappen / wijziging programma / maaltijden / vluchtwijziging / tegenvordering |
| 356 | 961008 | rondreis / categorie logies / zwembad / sanitair / hygiëne / vluchtwijziging / wijziging programma / gids / taal |
| 3 | 961054 | voiture (de location) / circuit |
| 35 | 961063 | vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport |
| 35 | 970015 | vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport |
| 345 | 970026 | vluchtvertragigng / vluchtwijziging / wijzigigng vervoer / vakantiedag(en) : verlies / categorie (logies) |
| 3456 | 970036 | uitstappen (excursies) / cruise / gids / wijziging programma / wijziging vervoer / wijziging soort logies / prijssupplement |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt **3 vervoer** 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat **3 transport** 4 accomodation 5 programma, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 3 | 9700[illegible]8 | autocar / vacances (perte de jours de-) |
| 13[illegible]5 | 9700[illegible]8 | safari / changement transport / information (devoir d'IV) / faillite / offre |
| 1 3 | 9700[illegible]1 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer |
| 349 | 9700[illegible]0 | météo (conditions) / vol: retard / vacances (perte de jours de-) / transfert / maladie / facilités |
| 34 | 9700[illegible]4 | uitrusting logies / wijziging hotel / prijssupplement / vakantiedag(en): verlies / vluchturen / overdreven eis |
| 135 | 9701[illegible]6 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / prijssupplement |
| 3 4 | 9701[illegible]2 | vluchtwijziging / dienstverlening (logies) |
| 3[illegible]5 | 9701[illegible]7 | rondreis (circuit) / vluchtwijziging / wijziging programma / vakantiedag(en): verlies / minibus |
| 38 | 9701[illegible]7 | confirmation (voyage...) / preuve par témoignages |
| 39 | 9701[illegible]2 | langue / erreur (matérielle,...) |
| 34 | 9701[illegible]5 | weer(somstandigheden) / vluchtvertraging / vluchtwijziging / strand / faciliteiten / dienstverlening (logies) / overmacht |
| 356 | 9701[illegible]6 | safari / wijziging programma / wijziging vervoer / onthaal / vakantiedag(en): verlies |
| 34[illegible]5 | 9701[illegible]1 | rondreis (circuit) / wijziging vervoer / wijziging programma |
| 345 | 9702[illegible]6 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 345 | 9702[illegible]8 | croisière / vol: retard / categorie (logement) |
| 34 | 9702[illegible]0 | croisière / vol: retard / categorie (logement) |
| 345 | 9702[illegible]2 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 39 | 9702[illegible]3 | vol / diligent / erreur (matérielle,...) / changement transport |
| [illegible]L3 | 9702[illegible]0 | vluchtwijzigigng / informatieplicht RB |
| [illegible]38 | 9702[illegible]1 | tegen vordering / wijziging vervoer / vakantiedag(en): verlies |
| 34 | 9702[illegible]7 | croisière / changement hotel / repas / hotel (qualité) / guide / langue |
| 35 | 9702[illegible]2 | vakantiedag(en):verlies/ vluchturen / prijskorting |
| 13 | 9702[illegible]9 | informatieplicht RO / begeleiding |
| 1[illegible]36 | 9702[illegible]9 | vol: horaire / information (devoir d'IV) / assistance |
| 34 | 9703[illegible]6 | piscine / travaux dans hotel / sports nautiques / représentant / accueil / transfert |
| 37 | 9703[illegible]7 | annulatie / vluchtwijziging |
| 34 | 9703[illegible]0 | vol: retard / rep as / surréservation / services (logement) / sanitaires / hygiëne / excusrions |
| 1356 | 9703[illegible]4 | vol: horaire / assistance / programme (réalisation) |
| [illegible]3 | 9703[illegible]8 | RB wordt RO geacht / wagen (huurauto) / wijziging vervoer |
| 13 | 9703[illegible]0 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / wijziging vervoer |
| 123 | 9703[illegible]1 | vluchtwijz iging / informatieplicht RO / wijziging vervoer |
| [illegible]34 | 9703[illegible]0 | transfert / enfants / repas / services (logement) |
| 36 | 9703[illegible]7 | ongeval / bijstand / vluchtwijzigigng |
| 135 | 9703[illegible]2 | brochure (informatie) / aangestelde / wijziging programma / cruise |
| [illegible]35 | 9703[illegible]0 | bagage / cruise / visum / wijziging programma / uitstappen (excursies) |
| 345 | 9703[illegible]4 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 39 | 9703[illegible]6 | paspoort |
| 345 | 9703[illegible]8 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 3 45 | 9703[illegible]9 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 3 | 9704[illegible]0 | vol: changement |
| 345 | 9704[illegible]5 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 234 | 9704[illegible]6 | overboeking / alternatief / ligging (logies) / autocar / studio |
| 345 | 9704[illegible]3 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 345 | 9704[illegible]6 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 39 | 9704[illegible]3 | bagage |
| 34 | 9704[illegible]8 | changement hotel / changement transport |
| 356 | 9704[illegible]9 | autocar / circuit / guide / langue / programme (réalisation) / vol: horaire |
| 13 | 9704[illegible]0 | wijziging bestemming / overmacht / informatieplicht RO |
| 37 | 9704[illegible]2 | vol: changement / annulation |
| 3 | 9705[illegible]1 | vluchturen / bevestiging (vlucht) |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt3 **vervoer**4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publieke 2 réalisation, contrat 3 **transport**4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 3 4 | 9705 24 | vol: changement / non-réservation/ voiture (de location) / transfer! |
| 3 | 9705 05 | ongeval / wagen ( huurauto) |
| 34 | 9706 01 | cruise / wagen (huurauto) / uitrusting logies / maaltijden / transfert |
| 34 | 9706 04 | hotel (qualité) / sanitaires / TV / construction (hotel en -) / repas / animation / sport / vol: horaire |
| 13 | 9706 09 | paspoort / informatieplicht RO / kinderen / morele schade |
| 36 | 9707 02 | vol: retard / höte(sse) |
| 23 | 9707 03 | croisière / information (devoir d'OV) / prix : comparaison |
| 3 | 9708 03 | vergissing (materieel,..) / vluchturen / wijzigingskosten |
| 13 | 9708 08 | vol: horaire / information (devoir d'OV) / représentant / confirmation (voyage...) |
| 39 | 9708 09 | vergissing (materieel,...) / kinderen |
| 31 | 9708 03 | vol: horaire / information (devoir d'OV) |
| 3 56 | 9708 02 | croisière / bagages / höte(sse) / vacances (perte de jours de) / assistance |
| 3 | 9709 08 | roker / vlucht (kwaliteit) |
| 23 | 9709 08 | prix : comparaison / voiture (de location) |
| 3 4 5 6 8 | 9709 03 | rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / |
| 3 | 9710 00 | vluchtvertraging |
| 3 | 9710 01 | vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies |
| 3 45 | 9710 02 | bagages / vol / excursions |
| 136 | 9710 09 | surréservation / vol: retard / bagages / vacances (perte de jours de -) / animation / enfants |
| 39 | 9710 03 | bagages / maladie |
| 1 3 | 9710 04 | vergissing (materieel,...) / vluchturen |
| 23 | 9710 09 | changement destination |
| 37 | 9800 07 | annulation |
| 3 6 | 9800 01 | bagages / diligent / assistance / dommage moral |
| 3 | 9800 09 | vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies |
| 3 | 9800 00 | vluchtvertraging / vakantiedag(en): verlies |
| 3 | 9800 01 | vol: retard |
| 3 | 9800 04 | uitstappen / cruise / categorie (logies) |
| 36 | 9800 06 | verzekering / bijstand |
| 3 | 9801 02 | niet-reservatie |
| 345 | 9801 04 | vluchtwijziging / wijziging soort logies / wijziging programma / rondreis (circuit) / vakantiedag(en) : verlies |
| 3 | 9801 02 | vluchture / vakantiedag(en): verlies |
| 38 | 9801 00 | vol: horaire / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 34 | 9802 04 | Niet-reservatie / maaltijd(en) / wens(en / |
| 3 | 9802 01 | vluchtwijziging / wijzigingskosten |
| 3 | 9803 06 | vluchturen |

# KATEGORIEËN/CATEGQRIES

informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 4 | 93287 | bungalow / club / situation (logement) / équipement logement / nuisance sonore / categorie (logement) / animation / repas |
| 41 | 93522 | brochure (information) / attente(s) / demande exagérée |
| 34 | 93542 | ligging (logies) / faciliteiten / sport / TV / maaltijd(en) / autocar / vergissing (materieel,...) |
| 148 | 94061 | hotel (qualité) / facilités / travaux dans hotel / bruit / compétence |
| 41 | 94116 | fermeture / piscine / signalé / avant départ / information (devoir d'OV) / brochure (information) |
| 14 | 94129 | information (devoir d'OV) / club / hotel (qualité) / animation / repas / piscine / travaux dans hotel / prix: supplément / sport |
| 134 | 94134 | vluchtwijziging/ prijsvergelijking / sport: water- / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 4 | 94136 | club / piscine / alternative |
| 4 | 94159 | vergissing (materieel,...) / wijziging soort logies / overdreven eis / undeplaatsstelling |
| 24 | 94208 | non-réservation/changement hotel / alternative |
| 4 | 94213 | surréservation / alternative / hotel (qualité) / offre |
| 46 | 94227 | hotel (qualité) / guide |
| 4 | 94252 | hotel (kwaliteit) / wijzigingskosten / schadebeperkingsplicht |
| 4 | 94270 | hotel (kwaliteit) / transfert / wijziging hotel / klacht ter plaatse |
| 14 | 94276 | plage / rénovation / information (devoir d'OV) / handicapés |
| 34 | 94298 | wijziging soort logies / gemeld / autocar |
| 45 | 94300 | rondreis (circuit) / wijziging hotel / gemeld / voor afreis / alternatief/ hotel (kwaliteit) / aanbod / overdreven eis |
| 4 | 94315 | overboeking / alternatief / bewijs met foto's / aanbod / overdreven eis |
| 4 | 94323 | sport / faciliteiten / weer(somstandigheden) |
| 34 | 94329 | vlucht (kwaliteit) / maaltijd(en) / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / klacht ter plaatse / wijziging hotel / overdreven eis |
| 4 | 94333 | surréservation / alternative/ dommage moral |
| 14 | 94339 | studio / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie) |
| 4 | 94342 | surréservation / tout compris / changement hotel / categorie (logement) |
| 4 | 94352 | overboeking / alternatief/ wijziging hotel / schadebeperkingsplicht / tegenvordering |
| 41 | 94356 | changement hotel / information (devoir d'OV) / offre |
| 4 | 94362 | overboeking / gemeld / voor afreis / alternatief / club / wagen (huurauto) / annulatie / aanbod |
| 4 | 94373 | situation (logement) / offre |
| 4 | 94409 | strand / sport: water- / annulatie / klacht ter plaatse / vertegenwoordiger |
| 41 | 94420 | hotel (qualité) / changement hotel / prix : supplément / attente(s) |
| 46 | 94435 | surréservation / assistance / alternative / prix : supplément / offre |
| 4 | 94442 | wijziging soort logies / prijssupplement / naarstig / vakantiedag(en): verlies / overdreven eis / morele schade |
| 456 | 94448 | categorie (logement) / supplément / excursions / guide / offre |
| 4 | 94451 | hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / hygiëne / dienstverlening / host(ess) / (logies) / informatieplicht RB |
| 34 | 94491 | vluchturen / vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / sport / maaltijden |
| 4 | 94473 | overboeking / alternatief / hotel (kwaliteit) / sport / overdreven eis |
| 45 1 | 94477 | changement hotel / offre |
| 4 | 94437 | misleidende reclame / categorie (logies) |
| 42 | 94599 | overboeking/ gemeld / voor afreis / alternatief / faciliteiten / wijziging hotel |
| 4 | 94531 | overboeking / alternatief/ aanbod |
| 4 | 94549 | overboeking / wijziging hotel / zeezicht / overdreven eis |
| 34 6 | 94554 | accueil / voiture (de location) / hotel (qualité) / repas / piscine / animation / sport / situation (logement) / demande exagérée |
| 49 | 94554 | categorie (logies) / maaltijd(en) / morele schade |
| 4 | 94576 | faciliteiten / ligging (logies) / hotel (kwaliteit) / sanitair |
| 47 | 94577 | surréservation / alternative / annulation |
| 4 | 94583 | overboeking / host(ess) / appartement / uitstap |
| 54 | 94584 | circuit / vacances (perte de jours de -) / categorie (logement) |
| 4 | 94588 | facilités / sport / changement type de logement / hotel (qualité) / demande exagérée / offre |
| 34 | 94690 | wijziging hotel / alles inbegrepen |
| 4 | 94695 | Wijziging hotel / kwaliteit |
| 34 | 94696 | prijsvergelijking / faciliteiten / alles inbegrepen / vluchtwijziging / TV / sport |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere^ l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 4 | 94626 | faciliteiten / gemeld / voor afreis / alternatief |
| 34 | 94638 | cruise / wijziging soort logies / categorie (logies) |
| 49 | 94642 | rénovation / travaux dans hotel / hotel (qualité) |
| 14 | 94643 | brochure (-informatie) / wijziging hotel |
| 4 | 94649 | hotel (kwaliteit) / bewijs met video / bewijs met foto's / hygiëne / vervroegde terugkeer |
| 4 | 94657 | souhait(s) / attente(s) |
| 4 | 94666 | wijziging bestemming / vóór afreis / ligging (logies) / alternatief/ naarstig / morele schade |
| 48 | 94670 | hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht |
| 4 | 94681 | Overboeking / wijziging soort logies/ alternatief/ animatie |
| 456 | 94687 | rondreis / hotel (kwaliteit) / wijziging programma / begeleiding / overdreven eis |
| 4 | 94692 | overboeking / alternatief / wijziging soort logies / ligging (logies) /diefstal / morele schade |
| 4 | 94696 | overboeking / alternatief / faciliteiten / overdreven eis / informatieplicht RO |
| 24 | 94701 | prijsvergelijking / sport / maaltijd(en) / aanbod |
| 4 | 94704 | wijziging soort logies / sport: water / vervroegde terugkeer / overboeking / informatieplicht RO |
| 45 | 94705 | publicité trompeuse/ prix: comparaison / assurance |
| 14 | 94713 | ligging (logies) / wens(en) / brochure (-informatie) |
| 4 | 94719 | overboeking / alternatief / aanbod |
| 4 | 94728 | hotel (kwaliteit) |
| 4 | 94734 | zeezicht / sport / faciliteiten / overdreven eis |
| 4 | 94738 | Overboeking / vóór afreis / alternatief |
| 4 | 94741 | hotel (kwaliteit) / animatie / maaltijd(en) / klacht ter plaatse |
| 4 | 94743 | hotel (kwaliteit) / dienstverlening / verwachting(en) / klacht ter plaatse |
| 4 | 94761 | appartement / vue sur mer / représentant / demande exagérée |
| 4 | 94763 | bagage / faciliteiten / sport / airco / alles inbegrepen / wijziging hotel / hostess |
| 48 | 94775 | animatie / bevoegdheid |
| 34 | 94778 | renovatie / werken aan hotel / prijsvergelijking |
| 64 | 94780 | assistance / équipement logement / situation (logement) / handicapés |
| 4 | 94794 | Overboeking / alternatief / hotel (kwaliteit) |
| 4 | 94861 | travaux dans hotel / diligent |
| 4 | 94814 | wijziging hotel / alternatief/ klacht ter plaatse / overdreven eis |
| 4 | 94825 | prijssupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten |
| 4 | 94830 | hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / host(ess) / alternatief |
| 456 | 94834 | accueil / changement programme / prix: supplément / changement hotel / publicité trompeuse |
| 4 | 94842 | overboeking / alternatief/ sport / ligging (logies) |
| 4 | 94851 | wijziging hotel / alternatief / faciliteiten / sport / klacht ter plaatse |
| 24 | 94852 | wijzigingskosten |
| 4 | 94856 | faciliteiten / zeezicht / lawaai / verwachting(en) / naarstig / morele schade / overdreven eis |
| 4 | 94864 | hotel (kwaliteit) / maaltijden / animatie / alles inbegrepen / hygiëne / uitrusting logies / informatieplicht RB / |
| 4 | 94866 | surréservation / signalé / avant départ / alternative / hotel (qualité) / nuisance sonore |
| 4 | 94870 | overboeking / gemeld / alternatief/ hurwagen / vakantiedag(en): verlies |
| 148 | 94879 | brochure (information) / publicité trompeuse / facilités / sport / plainte sur place / prix : supplément |
| 14 | 94832 | hotel (kwaliteit) / sport / vertegenwoordiger / wijziging hotel / wijzigingskosten / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 34 | 94834 | transfert / hotel (qualité) / animation / piscine / hygiëne / représentant |
| 14 | 94835 | hotel (kwaliteit) / hygiëne / faciliteiten / misleidende reclame / brochure (-informatie) / overdreven eis |
| 43 | 94893 | hotel (qualité) / vol / nuisances sonores / prix: supplément / information (devoir d'OV) |
| 14 | 94894 | categorie (logies) / faciliteiten / prijsvergelijking / brochure (-informatie) |
| 4 | 94895 | categorie (logement) / sanitaires / facilités/ sport / repas / publicité trompeuse / devoir d'information IV |
| 3456 | 94899 | rondreis (circuit) / gids / begeleiding / hotel (kwaliteit) / weer(somstandigheden) / morele schade |
| 49 | 94901 | maladie / hygiëne / changement hotel / changement (frais de) |
| 4 | 94904 | prijssupplement / hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 4 | 94905 | hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten prijssupplement / |
| 4 | 94906 | hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten prijssupplement / |
| 4 | 94907 | hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten prijssupplement / |
| 4 | 94908 | hotel (kwaliteit) / werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten hotel (kwaliteit) / |
| 4 | 94909 | werken aan hotel / maaltijd(en) / faciliteiten |
| 4 | 94910 | hotel (kwaliteit) / netheid / airco / sanitair / klacht ter plaatse / categorie (logies) / verwachting(en) / overdreven eis |
| 1345 | 94915 | rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / transfer / overmacht / informatieplicht RO / naarstig / |
| 4 | 94919 | Wijziging soort logies / ligging (logies) /alternatief hotel (qualité) / offre / dommage (devoir de limiter Ie) / demande |
| 4 | 94922 | exagérée |
| 346 | 94931 | rondreis (circuit) / gids / hotel (kwaliteit) / morele schade / klacht ter plaatse / prijssupplement / categorie (logies) / naarstig |
| 48 | 94940 | hotel (kwaliteit) / animatie / taal / hygiëne / maaltijd(en) / strand / airco / vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / faciliteiten |
| 4 | 94944 | / airco / sport / overdreven eis |
| 4 | 94946 | Overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / informatieplicht RB |
| 14 | 94952 | bruit / brochure (information) / demande exagérée |
| 41 | 94953 | club / surréservation / prix: réduction / hotel (qualité) / repas / plage / airco / erreur (matérielle,...) / preuve par photos / |
| 14 | 94955 | information (devoir d'OV) / dommage (devoir de limiter Ie) / facilités / brochure (information) maaltijd(en) / netheid |
| 4 | 94956 | hotel (kwaliteit) / faciliteiten / brochure (-informatie) / netheid / overdreven eis |
| 4 | 94958 | rondreis (circuit) / wijziging programma / begeleiding / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / halsstarrige houding |
| 1456 | 94959 | overboeking / hotel (kwaliteit) / vlucht (kwaliteit) / klacht ter plaatse wijziging hotel / categorie / airco / balkon / |
| 34 | 94960 | sport / werken aan hotel / overboeking surréservation / diligent / demande exagérée hotel (kwaliteit) / bewijs met |
| 4 | 94961 | video / aanbod / overdreven eis appartement / uitrusting logies / alternatief / overdreven eis |
| 4 | 94963 | overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / ligging (logies) / zwembad / klacht ter plaatse / |
| 4 | 94965 | surréservation / annulation / diligent / signalé / avant départ appartement / uitrusting logies / overboeking / hygiëne / lawaai |
| 4 | 94967 | / maaltijd(en) hotel (kwaliteit) / faciliteiten / dienstverlening (logies) / zwembad |
| 4 | 94969 | situation (logement) / brochure (information) / retour anticipé / remarque (sur doe. voyage) / handicapés |
| 47 | 94986 | rondreis (circuit) / begeleiding / hotel (kwaliteit) / aanbod brochure (information) / hotel (qualité) hotel |
| 4 | 94993 | (kwaliteit) / prijssupplement / aanbod |
| 4 | 94996 | Overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief / wijziging soort logies / informatieplicht RB |
| 147 | 950001 | autocar / airco / overboeking / alternatief / verwachting(en) / animatie / faciliteiten / overdreven eis |
| 456 | 950010 | circuit / hotel (qualité) / hygiëne / offre surréservation / alternative / facilités / demande exagérée |
| 41 | 950017 | airco / faciliteiten / wens(en) / informatieplicht RB / huurwagen / host(ess) maaltijd(en) / netheid / |
| 4 | 950018 | bungalow / sport: water- / wijzigingskosten / schadebeperkingsplichtKwaliteit (hotel) / brochure |
| 4 | 950023 | (informatie) / maaltijden / faciliteiten / halsstarrige houding appartement / overboeking / sport / |
| 34 | 950030 | dienstverlening (logies) / hygiëne surréservation / alternative facilités /hygiëne /offre |
| 45 | 950031 | publicité trompeuse / hotel (qualité) / preuve par photos / offre overboeking / gemeld / vóór |
| 4 | 950032 | afreis / alternatief/ faciliteiten hotel (kwaliteit) / uitrusting logies / airco / morele schade / |
| 34 | 950039 | lokale normen hotel (qualité) / insectes / accueil / dommage (devoir de limiter Ie) rondreis |
| 4 | 950045 | (circuit) / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / maaltijd(en) hotel |
| 4 | 950048 | (qualité) / preuve par photos hotel (qualité) hotel (kwaliteit) / prijsvergelijking |
| 4 | 950050 | |
| 4 | 950052 | |
| 4 | 950053 | |
| 41 | 950054 | |
| 4 | 950061 | |
| 4 | 950062 | |
| 48 | 950063 | |
| 345 | 950070 | |
| 4 | 950082 | |
| 4 | 950083 | |
| 4 | 950086 | |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat.** Nr./N° **Trefwoorden/Mots** clés

| | | |
|---|---|---|
| 456 | 950003 | rondreis / programma (uitvoering) / begeleiding / taal / informatieplicht RB |
| 4 | 950006 | uitrusting logies / bewijs met video / sanitair / hygiëne / netheid / aanbod / overdreven eis |
| 4 | 950101 | categorie (logies) / verwachting(en) |
| 48 | 950104 | accueil / hygiëne / services (logement) / animation / plainte sur place |
| 4 | 950108 | Overboeking / alternatief / ligging (logies) |
| 48 | 950125 | changement hotel / prix : supplément / plainte sur place / demande reconventionnelle |
| 4 | 950129 | hygiëne / zwembad / maaltijd(en) / netheid |
| 14 | 950131 | surréservation / alternative / hotel (qualité) / propreté / situation (logement) / souhait(s) / demande exagérée |
| 24 | 950132 | wijziging hotel / tegenvordering |
| 14 | 950134 | situation (logement) / souhait(s) / information (devoir d'IV) |
| 4 | 950135 | surréservation / changement type de logement / piscine / hotel (qualité) |
| 164 | 950141 | facilités / animation / accueil / nuisances sonores / repas / changement hotel / brochure (information) |
| 4 | 950145 | sport / animation / hotel (qualité) / club / preuve par témoignages / demande exagérée / offre |
| 14 | 950148 | schadebeperkingsplicht / faciliteiten / ziekte / informatieplicht RB / gehandicapten |
| 145 | 950154 | rondreis / wijziging hotel / informatieplicht RO / brochure (-informatie) / alternatief/ wijziging programma |
| 41 | 950158 | misleidende reclame / categorie (logies) / prijssupplement |
| 4 | 950170 | surréservation / changement hotel / airco / repas / sanitaires |
| 4 | 950172 | surréservation / vue sur mer / alternative / offre |
| 346 | 950194 | changement hotel / hötesse / transfert |
| 4 | 950195 | appartement / faciliteiten / wijzigingskosten |
| 4 | 950199 | situation (logement) / facilités / équipement logement / höte(sse) / plainte sur place / plage / repas |
| 4 | 950202 | surréservation / alternative / categorie (logement) |
| 4 | 950219 | fermeture / facilités / animation / politique (situation) / repas / prix: supplément |
| 14 | 950222 | Brochure (information) / situation (logement) / publicité trompeuse |
| 34 | 950228 | surréservation / alternative / situation (logement) / voiture (de location) / hotel (qualité) / bruit |
| 4 | 950232 | surréservation / alternative / nuisances sonores / prix: comparaison / situation (logement) / airco |
| 14 | 950235 | maaltijd(en) / misleidende reclame / morele schade |
| 14 | 950236 | hotel (kwaliteit) / maaltijd(en) / prijskorting / TV / zwembad |
| 45 | 950238 | rondreis / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / uitstappen (excursies) / overdreven eis |
| 456 | 950242 | circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar |
| 4 | 950244 | changement type de logement / représentant / équipement logement / demande exagérée |
| 34 | 950245 | rondreis / wijziging hotel / wijziging vervoer / overboeking |
| 34 | 950246 | overboeking / gemeld / alternatief / verwachting(en) / cruise |
| 34 | 950263 | overboeking / gemeld / vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / hotel (kwaliteit) |
| 4 | 950276 | facilités / animation / politique (situation) / repas |
| 43 | 950284 | vluchtwijziging / wijziging hotel / klacht ter plaatse |
| 45 | 950292 | circuit / prix: supplément / hotel (qualité) / offre / demande exagérée |
| 148 | 950296 | informatieplicht RB / vergissing (materieel,...) |
| 4 | 950308 | overboeking / alternatief/ schadebeperkingsplicht / klacht ter plaatse |
| 4 | 950318 | overboeking / gemeld / vóór afreis / alternatief/ hotel (kwaliteit) / aanbod |
| 4 | 950319 | Overboeking / alternatief / aanbod / huurwagen / overdreven eis |
| 4 | 950328 | prijskorting / airco / overdreven eis |
| 49 | 950329 | politique (situation) / facilités / animation / information (devoir d'OV) / demande exagérée |
| 4 | 950332 | appartement / faciliteiten / brochure (informatie) / sport: winter- |
| 48 | 950339 | surréservation / alternative / hotel (qualité) |
| 4 | 950354 | hotel (kwaliteit) / faciliteiten / misleidende reclame / animatie / sport / wagen (huurauto) |
| 4 | 950356 | repas / changement (frais de) |
| 14568 | 950359 | klacht ter plaatse / hostess / minibus / excursies |
| 41 | 950372 | wijziging hotel / categorie (logies) / overdreven eis |
| 4 | 950373 | hotel (qualité) / vue sur mer / repas / travaux a proximité hotel / nuisances sonores / piscine / höte(sse) |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 **akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 **accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 14 | 950338 | confirmation (voyage...) / brochure (information) / animation / situation (logement) / attentes / preuve par témoignages |
| 147 | 950390 | facilités / TV / annulation / publicité trompeuse services (logement) / normes locales prix : comparaison / excursions / |
| 4 | 950405 | bruit |
| 459 | 950410 | changement hotel / alternative / autocar / accueil / repas / propreté / signalé (ou pas) / avant départ |
| 34 | 950414 | hotel (kwaliteit) / broxhure (-informatie) / zwembad / overdreven eis hotel (kwaliteit) / verwarming / |
| 4 | 950434 | overdreven eis faciliteiten / overboeking / wijziging soort logies / overdreven eis |
| 4 | 950442 | begeleiding / brochure (informatie) /reisleider / hotel (kwaliteit) / uitstappen / verwachting(en) |
| 4 | 950478 | renovatie / werken aan hotel / zwembad / informatieplicht RO niet reservatie / alternatief / sport: |
| 1456 | 950506 | water / overdreven eis surréservation / alternative / langue / enfants / animation / plainte sur |
| 14 | 950507 | place renovatie / werken aan hotel / wijzigingskosten |
| 4 | 950515 | Vol: qualité / prix: comparaison / transfert / plainte sur place / attente(s) |
| 246 | 950516 | hotel (kwaliteit) |
| 4 | 950527 | surréservation / alternative / services (logement)/ situation (logement) / offre / facilités |
| 34 | 950547 | surréservation / alternative / categorie (logement) / facilités / représentant non-réservation / |
| 48 | 950551 | changement type de logement / langue / situation (logement) bungalow / hygiëne / netheid / |
| 4 | 950576 | schadebeperkingsplicht / overdreven eis autocar / ligging (logies) / prijssupplement / |
| 4 | 950579 | uitstappen (excursies) / maaltijd(en) surréservation / alternative / diligent |
| 1248 | 950603 | appartement / brochure (-informatie) / netheid / onthaal / prijssupplement |
| 47 | 950623 | categorie (logement) / demande reconventionnelle / vol |
| 345 | 950643 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert / |
| 14 | 950639 | bruit / nuisances sonores / brochure (information) / preuve par video faciliteiten / zeezicht / maaltijd(en) / hygïene / sport |
| 41 | 950692 | / klacht ter plaatse / aanbod / zwembad hotel (kwaliteit) / hygiëne / maaltijden / wijzigingskosten / aanbod / overdreven |
| 48 | 950694 | eis appartement / brochure (informatie) |
| 13468 | 950727 | airco / brochure (information) / services (logement) / demande exagérée / offre sluiting / alternatief / |
| 14 | 950727 | hotel (kwaliteit) / wijziging hotel / faciliteiten / animatie facilités / hygiëne / situation (logement) / |
| 4 | 950729 | travaux è proximité hotel / tout compris vol: changement / attente(s) / fumeur / bruit / nuisances sonores / |
| 4 | 950741 | discothèque / brochure (information) wijziging hotel / wijzigingskosten / morele schade / ligging (logies) |
| 4 | 950748 | signalé / avant départ / alternative / autocar / situation (logement) |
| 14 | 950749 | verwachting(en) / brochure (-informatie) / categorie (logies) / hygiëne / bewijs met foto's / bewijs met video |
| 4 | 950760 | wijziging soort logies / schadebeperkingsplicht / overdreven eis hygïene / netheid / sanitair / TV / radio / |
| 148 | 950770 | vervroegde terugkeer / klacht ter plaatse surréservation / situation (logement) / enfants vol: changement / |
| 134 | 950777 | transfert / airco ligging (logies) / wens(en) / ongeval |
| 42 | 950781 | cruise / faciliteiten / dienstverlening (logies) / maaltijd(en) / transfert / taal / brochure (-informatie) / aanbod |
| 34 | 950783 | renovatie / werken aan hotel / zwembad / overmacht / alternatieven wens(en) / faciliteiten / appartement/ |
| 14 | 950794 | alternatief/ aanbod / kinderen / wijziging soort logies categorie (logies) / maaltijd(en) rondreis / bagage / |
| 4 | 950797 | hotel (kwaliteit) / maaltijden changement hotel / facilités / dommage moral / demande exagérée brochure |
| 4 | 950813 | (information) / publicité trompeuse / animation / enfants hotel (kwaliteit) / netheid / hygiëne / klacht ter |
| 4 | 950836 | plaatse / bewijs met foto's / wijziging hotel mer (vue sur) / dommage moral overboeking / alternatief/ lawaai / |
| 34 | 950839 | klacht ter plaatse / aanbod |
| 4 | 950843 | |
| 134 | 950844 | |
| 4 | 950853 | |
| 24 | 950859 | |
| 4 | 950836 | |
| 34 | 950879 | |
| 48 | 950832 | |
| 14 | 950886 | |
| 4 | 950895 | |
| 4 | 950897 | |
| 4 | 950899 | |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 4 | 95090[illegible]4 | hotel (kwaliteit) / zwembad / schadebeperkingsplicht / klacht ter plaatse / verwachting(en) |
| 4 | 95090[illegible]7 | hygiëne / logies / overdreven eis / aanbod |
| 2 4 | 95090[illegible]8 | appartement / niet reservatie / alternatief / ligging (logies) |
| 24 | 96000[illegible]6 | changement hotel / höte(sse) / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 4 | 96000[illegible]9 | maaltijd(en) / hygiëne / hotel (kwaliteit) / klacht ter plaatse |
| 45 | 9600[illegible]4 | excursions / langue / accueil / hotel (qualité) / excursions |
| 47 | 960001[illegible]7 | opmerkingen (op reisdok.) / wens(en) / vervroegde terugkeer |
| 24 | 9600[illegible]4 | surréservation / alternative / enfants |
| 4 | 960002[illegible]5 | vergissing (materieel,...) |
| 48 | 960002[illegible]6 | overboeking / scahdebeperkingsplicht / aanbod |
| 14 | 9600[illegible]9 | verwachting(en) / brochure (-informatie) / club / sport: water- / wijziging hotel |
| 49 | 9600[illegible]6 | offre / vacances (perte de jours de -) |
| 48 | 960004[illegible]3 | overboeking / overdreven eis / aanbod |
| 14 | 960004[illegible]7 | brochure (Information) / categorie (logement) |
| 148 | 9600[illegible]5 | brochure (information) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 4 | 960008[illegible]3 | airco / facilités / piscine |
| 134 | 960009[illegible]3 | informatieplicht RB / faciliteiten / autocar / wijziging hotel |
| 4 | 960009[illegible]6 | categorie (logies) / wijziging hotel / morele schade |
| 4 | 960009[illegible]8 | ligging (logies) / lawaai / alternatief / vervroegde terugkeer / schadebeperkingsplicht / ziekte |
| 34 | 960009[illegible]9 | verwachting(en) / programma (uitvoering) / cruise / hygiëne / misleidende reclame / uitstappen (excursies) |
| 4 | 9601[illegible]2 | wijziging hotel |
| 24 | 9601[illegible]2 | surréservation / alternative / categorie (logement) |
| 468 | 9601[illegible]4 | surréservation / alternative / changement hotel / changement programme / accompagnateur / services (logement) |
| 34 | 960131 | vluchtvertraging / wijziging hotel / overmacht |
| 345 | 960134 | cruise / wijziging vervoer / klacht ter plaatse / hotel (kwaliteit) / programma (uitvoering) / overdreven eis |
| 148 | 960163 | brochure (-informatie) / verwachting(en) / informatieplicht RB |
| 4 | 9601[illegible]3 | hotel (qualité) / services (logement) / alternative / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 4 | 960180 | kwaliteit (hotel) / wijziging hotel / wijzigingskosten / host(ess) |
| 14 | 9601 86a | brochure (information) / services (logement) / demande exagérée |
| 14 | 9601 86b | brochure (information) |
| 4 | 960191 | hotel (qualité) / categorie (logement) / preuve par video / normes locales |
| 1234 | 960197 | changement destination / changement type de logement / météo (conditions) / information (devoir d'IV) / alternative |
| 234 | 960204 | transfert / wens(en) / faciliteiten |
| 14 | 960268 | brochure (information) / mer (vue sur) |
| 41 | 960223 | brochure (information) / facilités / sportsnautiques / information (devoir d'IV) / information (devoir d'OV) |
| 48 | 960226 | hotel (qualité) / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 45 | 960228 | maaltijden / wijziging programma/ safari / rondreis (circuit) / prijssupplement |
| 148 | 960242 | informatieplicht RO / voor afreis / wijziging hotel / alternatief / hotel (kwaliteit) / overdreven eis |
| 346 | 960248 | prijskorting / vluchtvertraging / onthaal / verwarming / maaltijd(en) / transfert / vervroegde terugkeer / verwachting(en) / |
| 4 | 960250 | bungalow / hygiëne / overdreven eis |
| 4 | 960263 | facilités / plage / animation / travaux a proximité hotel |
| 4 | 960277 | vue sur mer / souhait(s) |
| 4 | 960324 | hotel (qualité) / offre |
| 4 | 960325 | facilités / animation |
| 24 | 960361 | surréservation / alternative |
| 134 | 960374 | categorie (logement) / vol: retard / météo (conditions) / force majeure / brochure (information) |
| 64 | 960388 | bruit / alternative / guide / langue |
| 24 | 960390 | club / gemeld (of niet) / overdreven eis |
| 24 | 960394 | construction (hotel en-) / alternative / assistance |
| 41 | 960395 | construction (hotel en-) / alternative / assistance |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

' l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 46 | 960397 | construction (hotel en-) / alternative / assistance |
| 148 | 960495 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 148 | 960499 | brochure (-informatie) / faciliteiten / bevoegdheid / ziekte |
| 234 | 960424 | surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / alternative / vol: retard / hotel (qualité) |
| 4 | 960426 | overboeking / uitrusting logies / overdreven eis |
| 48 | 960429 | overboeking / aanbod |
| 124 | 960455 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 4 | 960461 | brochure (-informatie) / hotel (kwaliteit) |
| 48 | 960462 | hotel (qualité) / compétence |
| 4 | 960439 | hotel (kwaliteit) / categorie (logies) / sport: winter- / TV / balkon / aanbod |
| 24 | 960490 | surréservation |
| 145 | 960597 | circuit / changement programme / hotel (qualité) / demande exagérée |
| 14 | 960590 | vergissing (materieel...) / ligging (logies) / prijsvergelijking / brochure (-informatie) / wijziging hotel |
| 4 | 960617 | hotel (qualité) / changement (frais de) |
| 14 | 960619 | publicité trompeuse / brochure (information) / construction (hotel en -) / bruit / services (logement) / animation / airco |
| 24 | 960654 | souhait(s) / confirmation (voyage...) / dommage moral / demande exagérée |
| 34 | 960658 | bagage / prijssupplement / wagen (huurauto) / begeleiding / wijziging soort logies / overdreven eis |
| 14 | 960630 | changement hotel / équipement logement / information (devoir d'OV) / demande exagérée |
| 14 | 960633 | brochure (informatie) / zwembad / prijssupplement |
| 4 | 960676 | zwembad / appartement / faciliteiten / kinderen / misleidende reclame / brochure (-informatie) |
| 4 | 960693 | fermeture / alternative / hotel (qualité) / facilités / sport (en général) |
| 4 68 | 960710 | ziekte / maaltijd(en) / bijstand |
| 45 | 960719 | circuit / surréservation / alternative / offre / demande exagérée / dommage moral |
| 4 8 | 960728 | aanbouw (hotel in -) / minnelijke schikking / bevoegdheid |
| 467 | 960738 | force majeure / alternative / assistance / retour anticipé |
| 4 | 960755 | hotel (kwaliteit) / faciliteiten / sport / renovatie / werken aan hotel |
| 14 | 960759 | information (devoir d'IV) / hotel (qualité) / représentant |
| 4 | 960767 | overboeking / schadebeperkingsplicht |
| 4 | 960777 | bruit / nuisances sonores |
| 3456 | 960778 | circuit / categorie (logement) / programme (réalisation) / accompagnateur |
| 43 | 960805 | club / alles inbegrepen / faciliteiten / zwembad / disco(theek) / sport: water- / overdreven eis |
| 14 | 960826 | brochure (informatie) / dienstverlening (logies) |
| 41 | 960843 | fermeture / sports / facilités / information (devoir d'OV) |
| 41 | 960848 | wijziging soort logies / brochure (-informatie) / wijzigingskosten / appartement |
| 4 | 960854 | alternatief / schadebeperkingspicht |
| 4 | 960873 | categorie (logies) / faciliteiten / airco |
| 4 | 960894 | misleidende reclame / wijziging soort logies / hotel (kwaliteit) / alternatief / wijzigingskosten |
| 41 | 960903 | mer (vue sur) / brochure (information) / information (devoir d'OV) |
| 4 | 960908 | appartement / onthaal / zwembad / aanbod |
| 4 | 960939 | werken aan hotel / alternatief / ligging (logies) / disco(theek) / sport / strand / maaltijden / zwembad |
| 234 | 960943 | surréservation / vol: changement / bagages / preuve par témoignages / hotel (qualité) |
| 4 | 960963 | airco / plainte sur place |
| 345 | 960969 | minibus / wijziging programma / maaltijden / safari / gids / privacy |
| 4 | 960971 | sluiting / alternatief / kinderen |
| 3458 | 960983 | uitstappen / wijziging programma / maaltijden / vluchtwijziging / tegenvordering |
| 42 | 960988 | overboeking |
| 4 | 960992 | appartement / uitrusting logies |
| 456 | 960993 | categorie logies / gids / maaltijden / klacht ter plaatse / programma (uitvoering) / brochure (-informatie) |
| 4 | 960995 | mer (vue sur) / demande exagérée |
| 146 | 961000 | information (devoir d'IV) / météo (conditions) / accueil / changement hotel / repas |

# KATEGORIEEN/CATEGQRIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés

| | | |
|---|---|---|
| 4 | 961014 | enfants / accueil / mer (vue sur) / propreté / facilités / prix : supplément |
| 47 | 961026 | hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / minnelijke schikking / brochure (-informatie) |
| 4 | 961041 | hygiëne / insectes / accueil / repas |
| 14 | 961045 | surréservation / changement type de logement / souhait(s) |
| 48 | 961056 | verjaring |
| 4 | 961030 | zwembad / maaltijd(en) / uitstappen (excursies) / kinderen / airco / uitrusting logies |
| 4 | 961034 | categorie (logies) / sanitair / uitrusting logies |
| 4 | 961036 | hotel (kwaliteit) / maaltijden / gids / transfert / taal |
| 24 | 961067 | tout compris / demande exagérée |
| 46 | 970094 | accueil / höte(sse) / rénovation / attente(s) / offre |
| 24 | 970013 | overboeking / alternatief |
| 245 | 970021 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 345 | 970026 | vluchtvertragigng / vluchtwijziging / wijzigigng vervoer / vakantiedag(en): verlies / categorie (logies) |
| 3456 | 970036 | uitstappen (excursies) / cruise / gids / wijziging programma / wijziging vervoer / wijziging soort logies / prijssupplement |
| 245 | 970056 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 245 | 970073 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 24 | 970077 | overboeking / alternatief/ categorie (logies) / airco / maaltijd(en) / TV / bewijs met foto's |
| 349 | 970030 | météo (conditions) / vol: retard / vacances (perte de jours de-) / transfert / maladie / facilités |
| 34 | 970034 | uitrusting logies / wijziging hotel / prijssupplement / vakantiedag(en): verlies / vluchturen / overdreven eis |
| 4 | 970110 | hotel (qualité) / attente(s) |
| 124 | 970115 | brochure (informatie) / lokale normen / wijziging hotel |
| 34 | 970122 | vluchtwijziging / dienstverlening (logies) |
| 4 | 970125 | ziekte / hygiëne / onthaal / faciliteiten / hotel (kwaliteit) / alternatief |
| 145 | 970141 | changement programme / brochure (information) / hotel (qualité) |
| 34 | 970145 | weer(somstandigheden) / vluchtvertraging / vluchtwijziging / strand / faciliteiten / dienstverlening (logies) / overmacht |
| 4 | 970148 | airco |
| 24 | 970155 | situation logement |
| 14 | 970170 | club / hotel (qualité) / services (logement) / alternative |
| 14 | 970185 | verwachting(en) / lokale normen / informatieplicht RO / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht |
| 345 | 970191 | rondreis (circuit) / wijziging vervoer / wijziging programma |
| 24 | 970297 | prijssupplement / bevestiging (reis...) / aangestelde |
| 345 | 970216 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 345 | 970218 | croisière / vol: retard / categorie (logement) |
| 34 | 970220 | croisière / vol: retard / categorie (logement) |
| 345 | 970222 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 14 | 970228 | verwachtingen / brochure (informatie) / alternatief |
| 14 | 970229 | brochure (informatie) / verwachtingen / lokale normen / informatieplicht RO |
| 4 | 970230 | wijziging hotel / faciliteiten / prijssupplement |
| 34 | 970257 | croisière / changement hotel / repas / hotel (qualité) / guide / langue |
| 4 | 970273 | bungalow / categorie (logies) |
| 4 | 970276 | hotel (qualité) / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 456 | 970278 | rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement |
| 34 | 970396 | piscine / travaux dans hotel / sports nautiques / représentant / accueil / transfert |
| 34 | 970320 | vol: retard / repas / surréservation / services (logement) / sanitaires / hygiëne / excusrions |
| 14 | 970331 | brochure (information) / hotel (qualité) / hygiëne / propreté / repas |
| 24 | 970345 | wijziging hotel |
| 4 | 970352 | changement type de logement / facilités / enfants |
| 34 | 970360 | transfert / enfants / repas / services (logement) |
| 47 | 970368 | annulatie / wijzigingskosten / faciliteiten |
| 478 | 970373 | ziekte / hygiëne / vervroegde terugkeer/ bevoegdheid |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer **4 akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 345 | 970384 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 345 | 970388 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 3 45 | 970389 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 4 | 970396 | wijziging hotel / alles inbegrepen / hotel (kwaliteit) |
| 456 | 970397 | gids / rondreis (circuit) / safari / wijziging hotel / ligging (logies) |
| 345 | 970405 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 234 | 970406 | overboeking / alternatief/ ligging (logies) / autocar / studio |
| 14 | 970411 | brochure (informatie) / gemeld / voor afreis / netheid / sport / hotel (kwaliteit) / aanbod |
| 45 | 970424 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / hygiëne / brochure (informatie) / misleidende reclame / verwachting(en) / bewijs |
| 4 6 | 970428 | rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement |
| 345 | 970443 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 24 | 970444 | overboeking / dienstverlening (logies) |
| 4 | 970445 | surréservation / changement hotel / situation l(ogement) / sports nautiques |
| 345 | 970446 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 4 | 970467 | changement type de logement |
| 34 | 970468 | changement hotel / changement transport |
| 4 | 970474 | hygiëne / maaltijden / sanitair / hotel (kwaliteit) |
| 246 | 970495 | begeleiding / prijsverhoging / brochure (-informatie) / bijstand / vakantiedag(en): verlies |
| 14 | 970498 | lawaai / categorie logies / zeezicht / airco / brochure (-informatie) |
| 4 | 970500 | repas |
| 4 | 970513 | airco / faciliteiten |
| 34 | 970524 | vol: changement / non-réservation/ voiture (de location) / transfert |
| 4 | 970527 | aanbouw (hotel in-) / zwembad / lawaai |
| 145 | 970530 | météo (conditions) / sport / facilités / repas / discothèque / plage / brochure (information) / excursions |
| 124 | 970544 | équipement (logement) / prix : réduction / brochure (information) |
| 4 | 970550 | bungalow / wijziging soort logies / sanitair / privacy / lawaai |
| 4 | 970557 | wijziging hotel / vakantiedag(en): verlies / hotel (kwaliteit) |
| 14 | 970567 | services (logement) / attente(s) / brochure (information) / changement hotel |
| 14 | 970572 | météo (conditions) / club / enfants / facilités |
| 24 | 970539 | overboeking / alternatief / schadebeperkingsplicht / wijzigingskosten |
| 42 | 970596 | overboeking / wijziging hotel / maaltijden / hygiëne / faciliteiten / sport / TV |
| 34 | 970611 | cruise / wagen (huurauto) / uitrusting logies / maaltijden / transfert |
| 4 | 970643 | construction (hotel en-) / sanitaires / sport / facilités / offre |
| 34 | 970644 | hotel (qualité) / sanitaires / TV / construction (hotel en -) / repas / animation / sport / vol: horaire |
| 4 | 970655 | categorie (logement) / alternative / offre |
| 4 | 970657 | netheid |
| 4 5 | 970729 | rondreis (circuit) / maaltijden / begeleiding / wijziging programma / hotel (kwaliteit) / vertegenwoordiger |
| 24 | 970742 | overboeking / wijziging hotel / wijzigingskosten |
| 4 | 970753 | alles inbegrepen |
| 41 | 970894 | information (devoir d'IV) / souhaits / changement hotel / changement (frais de) |
| 148 | 970812 | information (devoir d'OV) / facilités |
| 14 | 970830 | verwachting(en) / hotel (kwaliteit) |
| 14 | 970841 | zwembad / alles inbegrepen / brochure (-informatie) |
| 14 | 970877 | faciliteiten / wijziging hotel / zeezicht / airco / brochure (-informatie) / maaltijd(en) |
| 4 | 970905 | repas / entretien / bruit / plainte sur place |
| 14 | 970946 | verwacht ing(en) / hotel (kwaliteit) |
| 4 | 970979 | netheid / maaltijden / sanitair |
| 34568 | 970983 | rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / |
| 46 | 970993 | hotel (qualité) / airco / sanitaires / plainte sur place / höte(sse) |
| 4 | 970998 | travaux dans hotel / piscine / bruit / demande exagérée |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 **akkomodatie** 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport **4 accomodation** 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 45 | 971008 | wijziging logies / uitstappen (excursies) |
| 24 | 971009 | surréservation / offre |
| 345 | 971022 | bagages / vol / excursions |
| 64 | 971031 | wijziging hotel / ligging (logies) / reisleider |
| 45 | 971049 | politieke toestand / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) |
| 146 | 971052 | categorie (logement) / repas / hótesse |
| 14 | 971097 | information (devoir d'IV) / souhait(s) / bruit |
| 24 | 971105 | overboeking / wijziging soort logies / TV / maaltijden |
| 14 | 971136 | brochure (information) / sport / facilités / bruit |
| 4 | 971147 | bagage / ongeval / wijziging hotel / sluiting |
| 4 | 971152 | rondreis (circuit) / maaltijden / hotel (kwaliteit) / netheid |
| 42 | 971155 | wijziging hotel / maaltijden / categorie (logies) / dienstverlening (logies) |
| 4 | 971203 | bewijs met foto's / categorie (logies) / uitrusting logies |
| 4 | 971206 | kinderen / wijziging hotel / categorie (logies) |
| 41 | 971207 | brochure (information) / bruit / plainte sur place |
| 14 8 | 971214 | tout compris / brochure (information) / erreur (matérielle,...) / sport / retour anticipé / demande exagérée |
| 14 | 971216 | brochure (information) / piscine / animation / offre |
| 45 | 971230 | uitstappen (excursies) / zeezicht / werken nabij hotel |
| 4 | 971242 | piscine / plage / propreté / représentant / höte(sse) / repas / animation / facilités |
| 4 | 971243 | animatie / zwembad / sport / maaltijden / hotel (kwaliteit) |
| 4 | 980004 | situation (logement) / travaux dans hotel / repas / prix : supplément |
| 14 | 980007 | information (devoir d'OV) / travaux & proximité hotel / bruit |
| 14 | 980033 | brochure (information) / piscine / nuisances sonores |
| 46 | 980035 | hotel (qualité) / accueil / repas / équipement logement / animation |
| 46 | 980037 | animatie / club / kinderen / taal / dienstverlening (logies) / brochure (-informatie) / maaltijden |
| 46 | 980073 | hotel (qualité) / accueil / repas / équipement logement / animation |
| 4 | 980098 | maaltijden / sport / netheid / faciliteiten |
| 345 | 980124 | vluchtwijziging / wijziging soort logies / wijziging programma / rondreis (circuit) / vakantiedag(en): verlies |
| 45 | 980149 | circuit / changement programme / hygiëne / hotel (qualité) / piscine |
| 4 | 980153 | categorie (logies) / kinderen |
| 45 | 980163 | safari / minibus / sanitaires / hotel (qualité) |
| 4 | 980167 | bungalow / airco / sanitair / netheid |
| 247 | 980169 | surréservation / alternative / annulation |
| 46 | 980137 | changement hotel / categorie (logement) / plainte sur place / höte(sse) |
| 41 | 980216 | brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten |
| 14 | 980232 | brochure (-informatie) / maaltijden / netheid / hotel (kwaliteit) / taal / faciliteiten |
| 4 | 980252 | équipement logement / piscine / plage / sport / plainte sur place |
| 34 | 980264 | Niet-reservatie / maaltijd(en) / wens(en / |
| 4 | 980280 | club / langue / animation |
| 4 | 980301 | lawaai / bungalow |
| 456 | 980302 | circuit / changement programme / repas / accompagnateur / categorie (logement) |
| 4 | 980309 | changement hotel / enfants |
| 24 | 980320 | overboeking / alternatief |
| 246 | 980335 | overboeking / bijstand / wijziging soort logies |
| 14 | 980343 | brochure (information) / piscine / situation (logement) / demande exagérée |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie **5 programma, verzekeringen** 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation **5 programme, assurances** 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 45 | 94309 | rondreis (circuit) / wijziging hotel / gemeld / voor afreis / alternatief/ hotel (kwaliteit) / aanbod / overdreven eis |
| 56 | 94349 | circuit/ changement programme / information (devoir d'OV) / politique (situation) categorie (logement) / |
| 456 | 94448 | supplément / excursions / guide / offre changement hotel / offre cruise / faciliteiten |
| 45 1 | 94477 | programme (réalisation) / circuit / plainte sur place circuit / |
| 53 | 94495 | vacances (perte de jours de -) / categorie (logement) vol: |
| 5 | 94515 | retard / dommage moral |
| 54 | 94584 | rondreis / hotel (kwaliteit) / wijziging programma / begeleiding / overdreven eis |
| 35 | 94661 | publicité trompeuse/ prix: comparaison / assurance changement hotel / hotel |
| 456 | 94687 | (qualité) / offre / publicité trompeuse |
| 45 | 94705 | accueil / changement programme / prix: supplément / changement hotel / publicité trompeuse |
| 516 | 94822 | politieke toestand / programme (uitvoering) |
| 456 | 94834 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / morele schade / overdreven eis rondreis (circuit) / gids / begeleiding / |
| 58 | 94845 | hotel (kwaliteit) / weer(somstandigheden) / morele schade rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) |
| 5 | 94896 | / transfer / overmacht / informatieplicht RO / naarstig / vacances (perte de jours de-) / accompagnateur / langue / |
| 3456 | 94899 | information (devoir d'OV) / changement programme rondreis (circuit) / wijziging programma / begeleiding / hotel |
| 1345 | 94916 | (kwaliteit) / overdreven eis / halsstarrige houding rondreis (circuit) / begeleiding / hotel (kwaliteit) / aanbod circuit |
| 156 | 94949 | / hotel (qualité) / hygiène / offre |
| 1456 | 94959 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / uitstappen (excursies) / wijziging vervoer |
| 456 | 950010 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / maaltijd(en) |
| 45 | 950031 | annulation / assurance |
| 35 | 950036 | annulation / maladie / assurance / brochure (information) / information (devoir d'OV) |
| 345 | 950070 | rondreis / programma (uitvoering) / begeleiding / taal / informatieplicht RB rondreis |
| 57 | 950076 | (circuit) |
| 157 | 950035 | rondreis / wijziging hotel / informatieplicht RO / brochure (-informatie) / alternatief/ wijziging programma |
| 456 | 950093 | annulatie / verzekering / ziekte / naarstig / informatieplicht RB vol: retard / vol: changement / bagages / |
| 853 | 950097 | vacances (perte de jours de-) rondreis / hotel (kwaliteit) / faciliteiten / uitstappen (excursies) / overdreven eis |
| 145 | 950164 | circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar circuit / prix: supplément / |
| 57 | 950171 | guide / langue / visa / changement programme / autocar / hotel (qualité) Aannulatie / verzekering / |
| 35 | 950138 | bevoegdheid excursions / confirmation / météo (conditions) circuit / prix: supplément / hotel (qualité) / offre / |
| 45 | 950238 | demande exagérée klacht ter plaatse / hostess / minibus / excursies |
| 456 | 950242 | cruise / venvachting(en) / misleidende reclame /alternatief / vluchtvertraging / informatieplicht RO |
| 356 | 950257 | prix : comparaison / excursions / bruit |
| 578 | 950260 | staking / wijziging vervoer / gids / wijziging programma / overmacht / vakantiedag(en): verlies vol: |
| 135 | 950237 | changement / accueil / représentant / non-réservation / changement de programme / prix: réduction |
| 45 | 950292 | begeleiding / brochure (informatie) /reisleider / hotel (kwaliteit) / uitstappen / verwachting(en) autocar |
| 14568 | 950359 | / rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / prissupplement |
| 315 | 950402 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / autocar/ airco/ uitstappen (excursies) / bevoegdheid / overdreven eis |
| 459 | 950410 | diefstal / rondreis |
| 356 | 950490 | informatieplicht RO / programma (uitvoering) / rondreis (circuit) / ziekte autocar / |
| 35 | 950499 | ligging (logies) / prijssupplement / uitstappen (excursies) / maaltijd(en) changement |
| 1456 | 950596 | programme / alternative / plainte sur place |
| 56 | 950543 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 3 58 | 950562 | programme (réalisation) / repas / information (devoir d'IV) excursions |
| 359 | 950613 | |
| 135 | 950637 | |
| 345 | 950643 | |
| 5 | 950660 | |
| 356 | 950695 | |
| 158 | 950697 | |
| 5 | 950745 | |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie **5 programma, verzekeringen** 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere^
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation **5 programme. assurances** 6 accompagnem ent 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 157 | 950752 | assurance / annulation / information (devoir d'IV) |
| 157 | 950732 | annulatie / ziekte / verzekering / informatieplicht RB |
| 56 | 950845 | guide / circuit/ demande exagérée. |
| 356 | 950854 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 356 | 950857 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 57 | 950894 | annulatie / schadebeperkingsplicht / verzekering / ziekte |
| 35 | 950896 | vol: retard / programme (réalisation) |
| 45 | 960014 | excursions / langue / accueil / hotel (qualité) / excursions |
| 56 | 960022 | circuit / langue / excursions / prix : supplément |
| 15 | 960073 | remarque (sur doe. Voyage) / signalé / avant départ / changement programme |
| 345 | 960134 | cruise / wijziging vervoer / klacht ter plaatse / hotel (kwaliteit) / programma (uitvoering) / overdreven eis |
| 59 | 960155 | circuit/ changement hotel / signalé (ou pas) / avant départ / change (taux de) / visa. |
| 15 | 960156 | circuit/ grève / fermeture / information (devoir d'IV) / force majeure / représentant |
| 5 | 960134 | programma (uitvoering) / aanbod / overdreven eis |
| 58 | 960138 | programma (uitvoering) / aanbod |
| 578 | 960202 | annulation / assurance / compétence |
| 578 | 960212 | annulatie / verzekering / ziekte / bevoegdheid |
| 45 | 960228 | maaltijden / wijziging programma/ safari / rondreis (circuit) / prijssupplement |
| 25 | 960280 | excursions / publicité trompeuse |
| 5 | 960315 | circuit / excursions / programme (réalisation) |
| 15 | 960365 | brochure (information) / information (devoir d'OV) / demande exagérée / sports d'hiver |
| 15 | 960366 | informatieplicht RB / informatieplicht RO / annulatie / verzekering |
| 5 | 960400 | programme (réalisation) / dommage moral / offre |
| 15 | 960402 | brochure (information) / changement programme |
| 25 | 960504 | changement programme |
| 57 | 960505 | annulation / assurance / maladie |
| 145 | 960507 | circuit / changement programme / hotel (qualité) / demande exagérée |
| 5 | 960539 | rondreis (circuit) / aanbod / overdreven eis |
| 35 | 960614 | vol: changement / vacances (perte de jours de-) |
| 35 | 960710 | overboeking / overmacht / aangestelde / bagage / vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / programma (uitvoering) |
| 45 | 960719 | circuit / surréservation / alternative / offre / demande exagérée / dommage moral |
| 568 | 960754 | rondreis (circuit) / safari / gids / programma (uitvoering) / wijziging programma / klacht ter plaatse / RB wordt RO geacht |
| 3456 | 960778 | circuit / categorie (logement) / programme (réalisation) / accompagnateur |
| 15 | 960831 | souhait(s) / brochure (information) / changement programme / grève |
| 35 | 960926 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 35 | 960957 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 35 | 960958 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 35 | 960959 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 35 | 960930 | cruise / alternatief/ ongeval/ overmacht / maaltijd(en) |
| 345 | 960939 | minibus / wijziging programma / maaltijden / safari / gids / privacy |
| 57 | 960931 | annulatie / verzekering |
| 358 | 960933 | uitstappen / wijziging programma / maaltijden / vluchtwijziging / tegenvordering |
| 456 | 960993 | categorie logies / gids / maaltijden / klacht ter plaatse / programma (uitvoering) / brochure (-informatie) |
| 356 | 961098 | rondreis / categorie logies / zwembad / sanitair / hygiëne / vluchtwijziging / wijziging programma / gids / taal |
| 35 | 961053 | vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport |
| 35 | 970015 | vol: retard / vol: changement / grève / vacances (perte de jours de-) / changement transport |
| 245 | 970021 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 345 | 970026 | vluchtvertragigng / vluchtwijziging / wijzigigng vervoer / vakantiedag(en): verlies / categorie (logies) |
| 3456 | 970036 | uitstappen (excursies) / cruise / gids / wijziging programma / wijziging vervoer / wijziging soort logies / prijssupplement |
| 59 | 970035 | météo (conditions) / visa / cicuit / alternative |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie S **programma, verzekeringen** 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation **5 programme. assurances** 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 2 45 | 9700056 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 135 | 9700068 | safari / changement transport / information (devoir d'IV) / faillite / offre |
| 2 4 5 | 9700073 | surréservation / preuve par video / circuit / minibus / repas / guide / demande exagérée |
| 135 | 9701006 | vluchtwijziging / informatieplicht RO / uitstappen (excursies) / prijssupplement |
| 5 | 9701013 | cruise / overboeking / alternatief |
| 35 | 9701027 | rondreis (circuit) / vluchtwijziging / wijziging programma / vakantiedag(en): verlies / minibus |
| 145 | 9701041 | changement programme / brochure (information) / hotel (qualité) |
| 356 | 9701056 | safari / wijziging programma / wijziging vervoer / onthaal / vakantiedag(en): verlies |
| 345 | 9701091 | rondreis (circuit) / wijziging vervoer / wijziging programma |
| 5 | 9701097 | visum / programma (uitvoering) / klacht ter plaatse / aanbod |
| 345 | 9702016 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 345 | 9702018 | croisière / vol: retard / categorie (logement) |
| 345 | 9702022 | croisière / vol: retard / hotel (qualité) / sanitaires / radio / TV / facilités / services (logement) |
| 456 | 9702078 | rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement |
| 35 | 9702082 | vakantiedag(en):verlies/ vluchturen / prijskorting |
| 569 | 9703008 | circuit / situation (logement) / changement programme / prix : supplément / accompagnateur |
| 1356 | 9703024 | vol : horaire / assistance / programme (réalisation) |
| 57 | 9703041 | annulatie / verzekering |
| 135 | 9703072 | brochure (informatie) / aangestelde / wijziging programma / cruise |
| 35 | 9703080 | bagage / cruise / visum / wijziging programma / uitstappen (excursies) |
| 345 | 9703084 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 345 | 9703088 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 3 45 | 9703089 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 456 | 9703097 | gids / rondreis (circuit) / safari / wijziging hotel / ligging (logies) |
| 345 | 9704005 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 45 | 9704024 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / hygiëne / brochure (informatie) / misleidende reclame / verwachting(en) / bewijs |
| 345 | 9704043 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 345 | 9704046 | vluchtwijziging / vakantiedag(en): verlies / wijziging soort logies / rondreis (circuit) / autocar |
| 356 | 9704069 | autocar / circuit / guide / langue / programme (réalisation) / vol: horaire |
| 145 | 9705030 | météo (conditions) / sport / facilités / repas / discothèque / plage / brochure (information) / excursions |
| 57 | 9705041 | verzekering / annulatie / kinderen |
| 15 | 9707026 | verwachting(en) / informatieplicht RB / rondreis (circuit) |
| 4 5 | 9707029 | rondreis (circuit) / maaltijden / begeleiding / wijziging programma / hotel (kwaliteit) / vertegenwoordiger |
| 57 | 9708045 | assurance / annulation |
| 356 | 9708072 | croisière / bagages / höte(sse) / vacances (perte de jours de) / assistance |
| 34568 | 9709083 | rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / |
| 45 | 9710008 | wijziging logies / uitstappen (excursies) |
| 345 | 9710022 | bagages / vol / excursions |
| 58 | 9710045 | IV considéré comme OV / météo (conditions) / annulation / changement programme |
| 45 | 9710049 | politieke toestand / programma (uitvoering) / hotel (kwaliteit) |
| 1568 | 9710070 | brochure (information) / guide / circuit / programme (réalisation) / compétence |
| 58 | 9712090 | circuit / changement programme / IV considéré comme OV |
| 45 | 9712030 | uitstappen (excursies) / zeezicht / werken nabij hotel |
| 56 | 9712032 | circuit / changement programme / guide / accompagnateur |
| 5 | 9800033 | bagage |
| 15 | 9801014 | changement programme |
| 345 | 9801024 | vluchtwijziging / wijziging soort logies / wijziging programma / rondreis (circuit) / vakantiedag(en): verlies |
| 45 | 9801049 | circuit / changement programme / hygiène / hotel (qualité) / piscine |
| 45 | 9801063 | safari / minibus / sanitaires / hotel (qualité) |
| 456 | 9803092 | circuit / changement programme / repas / accompagnateur / categorie (logement) |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

•' l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 **programma, verzekeringen** 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure 9 andere \
l in formaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 **programme, assurances** 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

*5* 7 980353 verzekering / annulatie 5 7
980372 annulat ie / verzekering

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen **6 begeleiding** 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances **6 accompagnement** 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 46 | 94227 | hotel (qualité) / guide |
| 56 | 94349 | circuit/ changement programme / information (devoir d'OV) / politique (situation) |
| 46 | 94435 | surréservation / assistance / alternative / prix : supplément / offre |
| 456 | 94443 | categorie (logement) / supplément / excursions / guide / offre |
| 6 | 94505 | begeleiding / gids / rondreis (circuit) / taal |
| 34 6 | 94551 | accueil / voiture (de location) / hotel (qualité) / repas / piscine / animation / sport / situation (logement) / demande exagérée |
| 2 36 | 94665 | surréservation / alternative / categorie (logements) / attentes / dommage moral / voiture (de location) |
| 456 | 94687 | rondreis / hotel (kwaliteit) / wijziging programma / begeleiding / overdreven eis |
| 64 | 94780 | assistance / équipement logement / situation (logement) / handicapés |
| 516 | 94822 | changement hotel / hotel (qualité) / offre / publicité trompeuse |
| 456 | 94831 | accueil / changement programme / prix: supplément / changement hotel / publicité trompeuse |
| 3456 | 94890 | rondreis (circuit) / gids / begeleiding / hotel (kwaliteit) / weer(somstandigheden) / morele schade |
| 346 | 94933 | rondreis (circuit) / gids / hotel (kwaliteit) / morele schade / klacht ter plaatse / prijssupplement / categorie (logies) / naarstig |
| 1368 | 94945 | gids / minibus / rondreis/ brochure (informatie) / verjaring |
| 156 | 94949 | vacances (perte de jours de-) / accompagnateur / langue / information (devoir d'OV) / changement programme |
| 1456 | 94959 | rondreis (circuit) / wijziging programma / begeleiding / hotel (kwaliteit) / overdreven eis / halsstarrige houding |
| 6 | 94990 | accueil / brochure (information) / dommage moral / plainte sur place |
| 456 | 950010 | rondreis (circuit) / begeleiding / hotel (kwaliteit) / aanbod |
| 36 | 950069 | bagage / vertegenwoordiger |
| 456 | 950093 | rondreis / programma (uitvoering) / begeleiding / taal / informatieplicht RB |
| 164 | 950141 | facilités / animation / accueil / nuisances sonores / repas / changement hotel / brochure (information) |
| 346 | 950194 | changement hotel / hötesse / transfert |
| 456 | 950242 | circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar |
| 356 | 950257 | circuit / prix: supplément / guide / langue / visa / changement programme / autocar / hotel (qualité) |
| 368 | 950299 | dading / gids / wijziging vervoer |
| 14568 | 950359 | klacht ter plaatse / hostess / minibus / excursies |
| 356 | 950490 | staking / wijziging vervoer / gids / wijziging programma / overmacht / vakantiedag(en): verlies |
| 1456 | 950506 | begeleiding / brochure (informatie) /reisleider / hotel (kwaliteit) / uitstappen / verwachting(en) |
| 246 | 950516 | surréservation / alternative / langue / enfants / animation / plainte sur place |
| 56 | 950543 | autocar / rondreis (circuit) / begeleiding / programma (uitvoering) / prissupplement |
| 356 | 950695 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 13468 | 950717 | rondreis (circuit) / informatieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert / |
| 68 | 950764 | langue / accompagnateur / guide |
| 56 | 950845 | guide / circuit/ demande exagérée. |
| 356 | 950864 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 356 | 950867 | vol: changement / programme (réalisation) / langue / excursions / accompagnateur / guide |
| 56 | 960022 | circuit / langue / excursions / prix : supplément |
| 36 | 960105 | vluchtvertraging / bagage / begeleiding / gids / netheid / aanbod |
| 468 | 960124 | surréservation / alternative / changement hotel / changement programme / accompagnateur / services (logement) |
| 346 | 960248 | prijskorting / vluchtvertraging / onthaal / verwarming / maaltijd(en) / transfert / vervroegde terugkeer / verwachting(en) / |
| 64 | 960388 | bruit / alternative / guide / langue |
| 46 | 960397 | construction (hotel en-) / alternative / assistance |
| 4 68 | 960710 | ziekte / maaltijd(en) / bijstand |
| 467 | 960738 | force majeure / alternative / assistance / retour anticipé |
| 169 | 960739 | diefstal / informatieplicht RB / verzekering |
| 568 | 960754 | rondreis (circuit) / safari / gids / programma (uitvoering) / wijziging programma / klacht ter plaatse / RB wordt RO geacht |
| 3456 | 960778 | circuit / categorie (logement) / programme (réalisation) / accompagnateur |
| 36 | 960823 | vol: retard / assistance / diligent |
| 456 | 960993 | categorie logies / gids / maaltijden / klacht ter plaatse / programma (uitvoering) / brochure (-informatie) |
| 146 | 961000 | information (devoir d'IV) / météo (conditions) / accueil / changement hotel / repas |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen **6 begeleiding** 7 beëindiging 8 procedure 9 andere l informaton, publieke 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances **6 accompagnement** 7 fin du contrat 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 6 | 961097 | circuit / guide / langue |
| 356 | 961098 | rondreis / categorie logies / zwembad / sanitair / hygiëne / vluchtwijziging / wijziging programma / gids / taal |
| 46 | 970094 | accueil / höte(sse) / rénovation / attente(s) / offre |
| 3456 | 970036 | uitstappen (excursies) / cruise / gids / wijziging programma / wijziging vervoer / wijziging soort logies / prijssupplement |
| 356 | 970156 | safari / wijziging programma / wijziging vervoer / onthaal / vakantiedag(en): verlies |
| 6 | 970226 | hostess/ taal / gids |
| 456 | 970278 | rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement |
| 136 | 970299 | vol: horaire / information (devoir d'IV) / assistance |
| 569 | 970398 | circuit / situation (logement) / changement programme / prix : supplément / accompagnateur |
| 1356 | 970324 | vol: horaire / assistance / programme (réalisation) |
| 36 | 970357 | ongeval / bijstand / vluchtwijzigigng |
| 456 | 970397 | gids / rondreis (circuit) / safari / wijziging hotel / ligging (logies) |
| 46 | 970428 | rondreis (circuit) / begeleiding / wijziging programma / prijssupplement |
| 356 | 970439 | autocar / circuit / guide / langue / programme (réalisation) / vol: horaire |
| 246 | 970495 | begeleiding / prijsverhoging / brochure (-informatie) / bijstand / vakantiedag(en): verlies |
| 6 | 970743 | gids |
| 36 | 970752 | vol : retard / höte(sse) |
| 356 | 970872 | croisière / bagages / höte(sse) / vacances (perte de jours de) / assistance |
| 68 | 970879 | guide / alternative / demande exagérée |
| 34568 | 970933 | rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / |
| 46 | 970993 | hotel (qualité) / airco / sanitaires / plainte sur place / hóte(sse) |
| 136 | 971029 | surréservation / vol: retard / bagages / vacances (perte de jours de -) / animation / enfants |
| 64 | 971031 | wijziging hotel / ligging (logies) / reisleider |
| 146 | 971052 | categorie (logement) / repas / hötesse |
| 1568 | 971070 | brochure (information) / guide / circuit / programme (réalisation) / compétence |
| 56 | 971232 | circuit / changement programme / guide / accompagnateur |
| 36 | 980021 | bagages / diligent / assistance / dommage moral |
| 46 | 980035 | hotel (qualité) / accueil / repas / équipement logement / animation |
| 46 | 980037 | animatie / club / kinderen / taal / dienstverlening (logies) / brochure (-informatie) / maaltijden |
| 46 | 980073 | hotel (qualité) / accueil / repas / équipement logement / animation |
| 36 | 980096 | verzekering / bijstand |
| 46 | 980137 | changement hotel / categorie (logement) / plainte sur place / höte(sse) |
| 456 | 980302 | circuit / changement programme / repas / accompagnateur / categorie (logement) |
| 246 | 980335 | overboeking / bijstand / wijziging soort logies |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 **beëindiging** 8 procedure 9 andere
^ 1 informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 **fin du contrat** 8 procédure 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| 7 | 94102 | annulation |
| 7 | 94166 | politieke toestand / annulatie |
| 137 | 94262 | passeport / enfants / annulation / Information (devoir d'IV) |
| 7 | 94353 | sluiting / alternatief/ annulatie / wijzigingskosten |
| 7 | 94544 | annulation / surréservation |
| 47 | 94577 | surréservation / alternative / annulation |
| 7 | 94594 | annulatie |
| 7 | 94607 | annulatie / ziekte / verzekering |
| 7 | 94612 | annulatie / bevestiging (reis...) / ziekte |
| 17 | 94872 | erreur (matérielle,...) / brochure (information) / prix: supplément / information (devoir d'OV) / annulation |
| 47 | 94983 | surréservation / annulation / diligent / signalé / avant départ |
| 147 | 95000 | situation (logement) / brochure (information) / retour anticipé / remarque (sur doe. voyage) / handicapés |
| 57 | 95007 | annulation / assurance |
| 157 | 95003 | annulation / maladie / assurance / brochure (information) / information (devoir d'OV) |
| 57 | 95017 | annulatie / verzekering / ziekte / naarstig / informatieplicht RB |
| 578 | 95026 | Aannulatie / verzekering / bevoegdheid |
| 278 | 95031 | bevestiging (reis...) / annulatie |
| 79 | 95036 | cruise / paspoort / wijziginskosten / annulatie / aangestelde |
| 178 | 95035 | annulatie / informatieplicht RB / verzekering / bevoegdheid |
| 7 | 95038 | alternatief/ annulatie / overmacht / sluiting |
| 147 | 95039 | facilités / TV / annulation / publicité trompeuse |
| 78 | 95040 | compétence / vol |
| 7 | 95043 | overboeking / voor afreis / alternatief / overmacht / schadebeperkingsplicht |
| 27 | 95049 | annulatie |
| 7 | 95054 | alternative / annulation / avant départ / fermeture / force majeure / demande exagerée |
| 78 | 95056 | annulatie / vluchturen / vakantiedag(en): verlies |
| 27 | 95061 | bevestiging (reis) / vluchtwijziging / annulatie |
| 47 | 95062 | bungalow / hygiëne / netheid / schadebeperkingsplicht / overdreven eis |
| 157 | 95075 | assurance / annulation / information (devoir d'IV) |
| 7 | 95075 | annulatie |
| 7 | 95076 | annulation / prescription |
| 157 | 95078 | annulatie / ziekte / verzekering / informatieplicht RB |
| 57 | 95089 | annulatie / schadebeperkingsplicht / verzekering / ziekte |
| 47 | 96001 | opmerkingen (op reisdok.) / wens(en) / vervroegde terugkeer |
| 7 | 96009 | fermeture / météo (conditions) / force majeure |
| 27 | 96009 | surréservation / signalé (ou pas) / avant départ / annulation / offre |
| 37 | 96010 | vluchtvertraging / vervroegde terugkeer |
| 578 | 96020 | annulation / assurance / compétence |
| 578 | 96021 | annulatie / verzekering / ziekte / bevoegdheid |
| 7 | 96030 | annulatie |
| 7 | 96043 | annulatie |
| 27 | 96043 | annulatie / prijssupplement / aanbod / tegenvordering |
| 57 | 96050 | annulation / assurance / maladie |
| 467 | 96073 | force majeure / alternative / assistance / retour anticipé |
| 721 | 96074 | annulatie / voor afreis |
| 379 | 96076 | bagage / diefstal / vervroegde terugkeer / bijstand |
| 217 | 96083 | brochure (information) / passeport / devoir d'information OV / enfants |
| 7 | 96083 | annulation / maladie |
| 279 | 96092 | annulatie / bevestiging (reis...) |
| 798 | 96094 | annulatie / bevoegdheid / faillissement / RB wordt RO geacht |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

1 informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 **beëindiging** 8 procedure 9 andere
1 informaton, publicite 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 **fin du contrat** 8 procédure 9 divers

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 57 | 960901 | annulatie / verzekering |
| 47 | 961026 | hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / minnelijke schikking / brochure (-informatie) |
| 27 | 961027 | annulatie |
| 279 | 970048 | annulatie / paspoort / informatieplicht RB |
| 7 | 970241 | annulation |
| 78 | 970201 | bevoegdheid / verjaring / faillissement |
| 37 | 970317 | annulatie / vluchtwijziging |
| 57 | 970341 | annulatie / verzekering |
| 47 | 970368 | annulatie / wijzigingskosten / faciliteiten |
| 478 | 970373 | ziekte / hygiëne / vervroegde terugkeer/ bevoegdheid |
| 7 | 970413 | annulation / maladie / offre |
| 27 | 970418 | confirmation / annulation |
| 37 | 970472 | vol: changement / annulation |
| 57 | 970541 | verzekering / annulatie / kinderen |
| 7 | 970645 | annulatie |
| 27 | 970738 | annulatie / alternatief |
| 79 | 970822 | annulation / visa |
| 57 | 970845 | assurance / annulation |
| 27 | 970909 | prix : majoration / faillite |
| 7 | 971057 | annulation |
| 27 | 971060 | non-réservation |
| 7 | 971067 | morele schade / annulatie |
| 7 | 971166 | annulatie |
| 78 | 971183 | annulation / force majeure / politique (situation) |
| 37 | 980017 | annulation |
| 247 | 980169 | surréservation / alternative / annulation |
| 17 | 980172 | informatieplicht RB / paspoort / kinderen / ziekte / annulatie |
| 7 | 980291 | annulation |
| 7 | 980231 | annulatie |
| 57 | 980353 | verzekering / annulatie |
| 57 | 980372 | annulatie / verzekering |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging **8 procedure** 9 andere
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat **8 procédure** 9 divers

| Kat./Cat. | Nr./N° | **Trefwoorden/Mots clés** |
|---|---|---|
| 148 | 9406:1 | hotel (qualité) / facilités / travaux dans hotel / bruit / compétence |
| 8 | 94233 | verjaring compétence |
| 8 | 94652 | hotel (kwaliteit) / vervroegde terugkeer / klacht ter plaatse / schadebeperkingsplicht |
| 48 | 94679 | animatie / bevoegdheid politieke toestand / programme (uitvoering) |
| 48 | 94775 | brochure (information) / publicité trompeuse / facilités / sport / plainte sur place / prix : supplément hotel |
| 58 | 94845 | (kwaliteit) / animatie / taal / hygiëne / maaltijd(en) / strand / airco / vakantiedag(en): verlies / faciliteiten / gids / |
| 148 | 94879 | minibus / rondreis/ brochure (informatie) / verjaring |
| 48 | 94949 | vol: horaire / changement transport / maladie / vacances (perte de jours de ) / compétence / preuve par témoignages |
| 1368 | 94945 | hotel (qualité) / insectes / accueil / dommage (devoir de limiter Ie) rondreis (circuit) |
| 38 | 950092 | accueil / hygiëne / services (logement) / animation / plainte sur place changement hotel / |
| 48 | 950063 | prix : supplément / plainte sur place / demande reconvent ionnelle Aannulatie / verzekering |
| 853 | 950097 | / bevoegdheid informatieplicht RB / vergissing (materieel,...) dading / gids / wijziging |
| 48 | 950194 | vervoer bevestiging (reis...) / annulatie surréservation / alternative / hotel (qualité) |
| 48 | 950125 | annulatie / informatieplicht RB / verzekering / bevoegdheid klacht ter plaatse / hostess / |
| 578 | 950260 | minibus / excursies compétence / vol hotel (kwaliteit) |
| 148 | 950296 | rondreis (circuit) / programma (uitvoering) / autocar/ airco/ uitstappen (excursies) / bevoegdheid / overdreven eis |
| 368 | 950299 | annulatie / vluchturen / vakantiedag(en): verlies compétence compétence |
| 278 | 950310 | non-réservation / changement type de logement / langue / situation (logement) |
| 48 | 950339 | categorie (logement) / demande reconventionnelle / vol programme (réalisation) / |
| 178 | 950350 | repas / information (devoir d'IV) |
| 14568 | 950359 | rondreis (circuit) / informat ieplicht RB / prijssupplement / uistappen (excursies) / autocar / airco / vluchturen / transfert / |
| 78 | 950401 | facilités / hygiëne / situation (logement) / travaux a proximité hotel / tout compris langue / accompagnateur / guide |
| 48 | 950551 | schadebeperkingsplicht / halsstarrige houding / overdreven eis / programma (uitvoering) |
| 3 58 | 950562 | surréservation / compétence / faillite / alternative changement hotel / facilités / dommage |
| 78 | 950566 | moral / demande exagérée overboeking / scahdebeperkingsplicht / aanbod overboeking / |
| 8 | 950586 | overdreven eis / aanbod brochure (information) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 8 | 950587 | schadebeperkingsplicht / naarstig |
| 1248 | 950603 | surréservation / alternative / changement hotel / changement programme / accompagnateur / services (logement) |
| 48 | 950694 | vluchturen / alternatief/ schadebeperkingsplicht / overdreven eis brochure (-informatie) / verwachting(en) / |
| 158 | 950697 | informatieplicht RB programma (uitvoering) / aanbod annulation / assurance / compétence bagages / diligent |
| 13468 | 950717 | annulatie / verzekering / ziekte / bevoegdheid |
| 148 | 950760 | hotel (qualité) / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 68 | 950764 | informatieplicht RO / voor afreis / wijziging hotel / alternatief / hotel (kwaliteit) / overdreven eis |
| 38 | 950770 | compétence / alternative / offre / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 28 | 950813 | |
| 48 | 950882 | |
| 48 | 960026 | |
| 48 | 960043 | |
| 148 | 960075 | |
| 8 | 960089 | |
| 468 | 960124 | |
| 238 | 960130 | |
| 148 | 960163 | |
| 58 | 960188 | |
| 578 | 960292 | |
| 38 | 960296 | |
| 578 | 960212 | |
| 48 | 960226 | |
| 148 | 960242 | |
| 28 | 960261 | |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

l informatie, reklatne 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 **procedure** 9 andere ^
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat **8 procédure** 9 divers

Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés

| | | |
|---|---|---|
| 28 | 960348 | overboeking / halsstarrige houding / aanbod / overmacht |
| 148 | 960405 | attente(s) / hotel (qualité) / plainte sur place |
| 148 | 960409 | brochure (-informatie) / faciliteiten / bevoegdheid / ziekte |
| 48 | 960429 | overboeking / aanbod |
| 48 | 960462 | hotel (qualité) / compétence |
| 28 | 960495 | overboeking / alternatief / schadebeperkingsplicht / informatieplicht RO |
| 8 | 960616 | plainte sur place / représentant |
| 4 68 | 960710 | ziekte / maaltijd(en) / bijstand |
| 4 8 | 960728 | aanbouw (hotel in-) / minnelijke schikking / bevoegdheid |
| 568 | 960754 | rondreis (circuit) / safari / gids / programma (uitvoering) / wijziging programma / klacht ter plaatse / RB wordt RO geacht |
| 8 | 960738 | schadebeperkingsplicht |
| 8 | 960890 | bevoegdheid |
| 798 | 960948 | annulatie / bevoegdheid / faillissement / RB wordt RO geacht |
| 3458 | 960933 | uitstappen / wijziging programma / maaltijden / vluchtwijziging / tegenvordering |
| 8 | 961049 | compétence |
| 48 | 961056 | verjaring |
| 8 | 970079 | bevoegdheid |
| 38 | 970137 | confirmation (voyage...) / preuve par témoignages |
| 8 | 970154 | compétence / subrogation |
| 8 | 970240 | prescription |
| 38 | 970261 | tegenvordering / wijziging vervoer / vakantiedag(en): verlies |
| 78 | 970281 | bevoegdheid / verjaring / faillissement |
| 28 | 970238 | confirmation / non-réservation / IV considéré comme OV |
| 478 | 970373 | ziekte / hygiëne / vervroegde terugkeer/ bevoegdheid |
| 28 | 970439 | prix : majoration |
| 28 | 970658 | compétence / annulation |
| 148 | 970812 | information (devoir d'OV) / facilités |
| 68 | 970879 | guide / alternative / demande exagérée |
| 3458 | 970933 | rondreis (circuit) / wijziging programma / maaltijden, vluchtwijzigingen / hotel (kwaliteit) / gids / maaltijd(en) / |
| 58 | 971045 | IV considéré comme OV / météo (conditions) / annulation / changement programme |
| 1568 | 971070 | brochure (information) / guide / circuit / programme (réalisation) / compétence |
| 28 | 971101 | surréservation / alternative / situation (logement) / demande exagérée |
| 78 | 971133 | annulation / force majeure / politique (situation) |
| 58 | 971200 | circuit / changement programme / IV considéré comme OV |
| 14 8 | 971214 | tout compris / brochure (information) / erreur (matérielle,...) / sport / retour anticipé / demande exagérée |
| 8 | 971241 | dommage moral / preuve par photos |
| 38 | 980160 | vol: horaire / dommage (devoir de limiter Ie) |
| 8 | 980200 | preuve par présomptions |

# KATEGORIEEN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure **9 andere**
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure **9 divers**

**Kat./Cat. Nr./N° Trefwoorden/Mots clés**

| | | |
|---|---|---|
| 19 | 936255 | brochure (information) / prix: réduction / signalé / avant départ |
| 129 | 943883 | brochure (-informatie) / prijskorting |
| 49 | 945644 | categorie (logies) / maaltijd(en) / morele schade |
| 49 | 946422 | rénovation / travaux dans hotel / hotel (qualité) |
| 239 | 946911 | cruise / prijsvergelijking / prijskorting / naarstig |
| 19 | 947644 | passeport / information (devoir d'OV) / alternative |
| 39 | 948599 | vergissing / naarstig |
| 49 | 949011 | maladie / hygiëne / changement hotel / changement (frais de) |
| 39 | 950301 | autocar / informatieplicht RB / wijziging vervoer |
| 79 | 950316 | cruise / paspoort / wijziginskosten / annulatie / aangestelde |
| 49 | 950329 | politique (situation) / facilités / animation / information (devoir d'OV) / demande exagérée |
| 459 | 950410 | prix : comparaison / excursions / bruit |
| 9 | 950426 | visum / morele schade |
| 19 | 950437 | information (devoir d'IV) / brochure (information) / passeport |
| 39 | 950450 | bagage / begeleiding / naarstig |
| 359 | 950613 | diefstal / rondreis |
| 9 | 950798 | prijsvergelijking |
| 239 | 950824 | roker / morele schade / niet gemeld / tegenvordering |
| 19 | 950863 | prijssupplement / verwachting(en) / informatieplicht RO / vertegenwoordiger |
| 49 | 960036 | offre / vacances (perte de jours de -) |
| 59 | 960155 | circuit/ changement hotel / signalé (ou pas) / avant départ / change (taux de) / visa. |
| 29 | 960216 | prijsverhoging |
| 9 | 960222 | erreur (matérielle,..) |
| 19 | 960292 | misleidende reclame / faciliteiten / prijsverhoging / overmacht |
| 19 | 960317 | brochure (information) / passeport |
| 19 | 960370 | brochure (informatie) / misleidende reclame / gemeld (of niet) / voor afreis / visa / verwachting(en) / prijsvergelijking |
| 19 | 960611 | brochure (information) / passeport / visa / information (devoir d'IV) |
| 29 | 960723 | annulatie / wijzigingskosten |
| 169 | 960739 | diefstal / informatieplicht RB / verzekering |
| 9 | 960757 | |
| 379 | 960760 | bagage / diefstal / vervroegde terugkeer / bijstand |
| 19 | 960806 | passeport / enfants |
| 29 | 960833 | surréservation / annulation / demande exagérée |
| 39 | 960851 | annulatie |
| 279 | 960928 | annulatie / bevestiging (reis...) |
| 139 | 960935 | paspoort / informatieplicht RB / informatieplicht RO / morele schade |
| 798 | 960948 | annulatie / bevoegdheid / faillissement / RB wordt RO geacht |
| 9 | 961038 | bevoegdheid |
| 29 | 961048 | vergissing (materieel,...) / privacy / prijsverhoging |
| 9 | 970016 | hotelketen |
| 279 | 970048 | annulatie / paspoort / informatieplicht RB |
| 59 | 970055 | météo (conditions) / visa / cicuit / alternative |
| 349 | 970080 | météo (conditions) / vol: retard / vacances (perte de jours de-) / transfert / maladie / facilités |
| 19 | 970094 | informatieplicht RO / informatieplicht RB / paspoort / visum |
| 39 | 970142 | langue / erreur (matérielle,...) |
| 39 | 970233 | vol / diligent / erreur (matérielle,...) / changement transport |
| 569 | 970308 | circuit / situation (logement) / changement programme / prix : supplément / accompagnateur |
| 19 | 970382 | paspoort / informatieplicht RB |
| 39 | 970386 | paspoort |
| 39 | 970463 | bagage |

# KATEGORIEËN/CATEGORIES

l informatie, reklame 2 totstandkoming, kontrakt 3 vervoer 4 akkomodatie 5 programma, verzekeringen 6 begeleiding 7 beëindiging 8 procedure **9 andere**
l informaton, publicité 2 réalisation, contrat 3 transport 4 accomodation 5 programme, assurances 6 accompagnement 7 fin du contrat 8 procédure **9 divers**

| Kat./Cat. | Nr./N° | Trefwoorden/Mots clés |
|---|---|---|
| **19** | 970490 | visum/aangestelde/ prijssupplement |
| 9 | 970514 | faillite |
| **29** | 970515 | prix: comparaison |
| **29** | 970713 | prijs |
| 7 9 | 970822 | annulation / visa |
| **39** | 970849 | vergissing (materieel,...)/kinderen |
| **39** | 971053 | bagages / maladie |
| 29 | 980019 | prix : comparaison |
| 9 | 980186 | visa |
| 9 | 980259 | visa |
| l 9 | 980359 | paspoort / informatieplicht **RB** |